

**Biblioteca de Arte Inclusiva: Informação e Conhecimento Acessíveis  
aos Leitores com Deficiência Visual**

**Ana Sofia Alves Bila**

**Relatório de Estágio de Mestrado em Ciências da Informação e da  
Documentação – Área de Especialização em Biblioteconomia**

**Setembro, 2014**

Relatório de Estágio de Mestrado apresentado para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Ciências da Informação e da Documentação, realizado sob a orientação científica da Professora Doutora Lurdes Rosa e Dr.<sup>a</sup> Isabel Andrade.

*Aos queridíssimos Manuel Vicente e Maria da Conceição Alves*

## **AGRADECIMENTOS**

Deixo os meus agradecimentos à Dr.<sup>a</sup> Isabel Andrade e à Professora Doutora Lurdes Rosa pelo apoio, empenho, orientação e partilha de conhecimento na elaboração deste relatório de estágio.

Agradeço em especial ao Dr. Jorge Resende pela dedicação, disponibilidade e orientação, pelas explicações sobre o funcionamento da Biblioteca de Arte, pelos conselhos que propiciaram a minha reflexão e por ter facultado o acesso a toda a documentação necessária para a realização deste trabalho.

O meu especial apreço e agradecimento à Dr.<sup>a</sup> Ana Paula Gordo, diretora da Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian, que tornou possível a realização deste projeto.

Agradeço às colegas Isabel Gomes Pinto e Maria da Graça Caldeira, pela amizade, apoio e companheirismo no decurso do Mestrado.

Agradeço ainda a todos os colaboradores da Biblioteca de Arte pela partilha de experiências e incentivo constante.

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO DE MESTRADO EM CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO E DA  
DOCUMENTAÇÃO**

**BIBLIOTECA DE ARTE INCLUSIVA: INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO ACESSÍVEIS AOS  
LEITORES COM DEFICIÊNCIA VISUAL**

**ANA SOFIA ALVES BILA**

**RESUMO**

O presente relatório descreve a atividade realizada na Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian, no âmbito do Mestrado em Ciências da Informação e da Documentação, tendo por tema o acesso à informação pelos leitores com deficiência visual.

Nele procura-se abordar que medidas têm sido tomadas para assegurar a integração destes leitores, tendo em vista alcançar a sua autonomia a nível de utilização dos serviços disponíveis. Nesse sentido, explicitam-se os conceitos inerentes a esta temática (biblioteca inclusiva e acessibilidade), destaca-se a importância da interação com outros utilizadores como forma de integração, refere-se a importância da cooperação interinstitucional, salienta-se o papel do bibliotecário e das tecnologias de informação e da comunicação, como meio de permitir ao deficiente visual aceder a um conjunto diversificado de serviços, através da utilização de equipamentos e *software* específicos.

Através da aplicação de uma metodologia de pesquisa bibliográfica, observação direta e entrevista, efetua-se um estudo de caso com uma análise detalhada ao nível da acessibilidade física e dos recursos materiais assim como da atitude e preparação dos profissionais para lidar com a deficiência.

Conclui-se que a Biblioteca de Arte deve continuar a investir na exploração de novos recursos e potencialidades, de modo a disponibilizar todo o tipo de meios humanos e tecnológicos para apoiar os leitores com deficiência visual, promovendo a sua inclusão e participação na sociedade da informação e do conhecimento.

**PALAVRAS-CHAVE:** Acesso à Informação; Bibliotecas; Deficiente visual; Inclusão social; Tecnologias de Informação e Comunicação

## **ABSTRACT**

This report describes the activity performed in the Art Library of the Calouste Gulbenkian Foundation, for the Master of Science Information and Documentation, under the theme: Information Access of Visually Impaired Readers.

It seeks to address what measures have been taken into account to ensure the integration of those readers, in order to achieve their autonomy in the utilization of available services. In this sense, it explains the concepts inherent in this issue (inclusive library and accessibility), highlights the importance of interaction with others as a form of integration, refers to the importance of inter-institutional cooperation, emphasizes the role of the librarian and information and communication technologies, as a way to enable the visually impaired to access a diverse range of services, through the use of specific equipment and software.

Through the application of a literature review methodology, interviews and direct observation, this report constructs a detailed analysis at the level of physical accessibility, material resources, as well as of the attitude and training of professionals when dealing with disability.

In conclusion, the Art Library should continue to invest in the assessment of new resources and capabilities in order to make all kinds of human and technological resources available to support people with visual disabilities, promoting their inclusion and participation in the information and knowledge society.

**KEYWORDS:** Information access; Libraries; Visually impaired; Social inclusion; Information and communication technologies

## ÍNDICE

<b>Introdução .....</b>	<b>1</b>
• Tema .....	1
• Objetivos do estudo .....	1
• Estrutura interna do relatório .....	2
<b>Capítulo I: A Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian.....</b>	<b>4</b>
I. 1. Descrição do estágio.....	4
I. 2. Enquadramento institucional.....	4
I. 3. Apresentação genérica (missão, objetivos e serviços).....	5
I. 4. Caracterização dos públicos .....	7
I. 5. Caracterização das coleções.....	8
<b>Capítulo II: Revisão da literatura.....</b>	<b>11</b>
II. 1. Concetualização da deficiência visual .....	12
II. 2. Legislação nacional e internacional sobre a inclusão .....	13
II. 3. Conceitos: biblioteca inclusiva e acessibilidade .....	15
II. 4. A interação no espaço da biblioteca .....	16
II. 5. Cooperação interinstitucional .....	17
II. 6. O bibliotecário como pilar da acessibilidade .....	18
II. 7. Tecnologias de apoio .....	19
<b>Capítulo III: Modelos de boas práticas e apresentação de casos .....</b>	<b>23</b>
III. 1. Bibliotecas especializadas de arte.....	23
III. 2. Modelos inclusivos noutras tipologias de bibliotecas.....	24
<b>Capítulo IV: Modelo da análise para recolha de dados.....</b>	<b>26</b>
IV. 1. Observação/Levantamento das acessibilidades física e digital .....	26
IV. 2. Entrevista estruturada.....	27
<b>Capítulo V: A análise de dados.....</b>	<b>29</b>
V. 1. - Análise de conteúdo .....	29
V. 2. - Acessibilidade física.....	33
V. 2. 1. Vias de acesso à BA, transportes públicos e estacionamento.....	33
V. 2. 2. Espaços internos: mobiliário e equipamento.....	35
V. 3. Política de Desenvolvimento de Coleções.....	38

V. 4. - Acessibilidade digital.....	39
V. 4. 1. <i>Site Web</i> .....	39
V. 4. 2. Catálogo.....	42
V. 4. 3. Redes Sociais.....	45
V. 4. 4. Serviço de Referência Virtual.....	45
V. 4. 5. Base de dados de artigos de imprensa.....	46
V. 5. - Acessibilidade atitudinal.....	47
V. 5. 1. Acolhimento de deficientes visuais.....	48
V. 5. 2. Formação de profissionais.....	50
<b>Capítulo VI: Propostas e recomendações.....</b>	<b>53</b>
<b>Conclusão.....</b>	<b>58</b>
<b>Bibliografia.....</b>	<b>60</b>
Apêndice A: Organograma da FCG.....	i
Apêndice B: Organograma da BA.....	ii
Apêndice C: Checklist de avaliação da acessibilidade física.....	iii
Apêndice D: Grelha de avaliação da acessibilidade digital.....	ix
Apêndice E: Guião de entrevista aplicada aos Técnicos Superiores.....	x
Apêndice F: Guião de entrevista aplicada aos Assistentes Técnicos.....	xii



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nº de empréstimos por atividade .....	8
Figura 2: <i>Site Web</i> da Biblioteca de Arte .....	39
Figura 3: Pratas/Estúdio Mário Novais .....	44
Figura 4: Base de dados Cision .....	47

## ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1: Análise de Conteúdo da Entrevista .....	33
Quadro 2: Análise do <i>Site</i> . .....	42
Quadro 3: Atendimento de leitores com deficiência visual .....	48
Quadro 4: Perceção sobre a preservação .....	49
Quadro 5: Formação relativa a utilizadores com deficiência .....	50
Quadro 6: Frequência de ações de formação sobre deficiência visual .....	51
Quadro 7: Interesse/motivação em ações de formação sobre a deficiência .....	51
Quadro 8: Áreas temáticas preferenciais a incluir nos cursos .....	52

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

**ACAPO** - Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal

**BA** - Biblioteca de Arte

**BAD** - Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas

**FCG** - Fundação Calouste Gulbenkian

**IFLA** - International Federation of Library Associations

**JPEG** - Joint Photographic Experts Group

**PDF** - Portable Document Format

## **Introdução**

- **Tema**

O presente relatório descreve a atividade realizada na Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian, no âmbito do Mestrado em Ciências da Informação e da Documentação, tendo por tema o acesso à informação pelos leitores com deficiência visual.

Segundo dados da Organização Mundial de Saúde, 15% da população tem algum tipo de deficiência ou incapacidade (WHO, 2011). Em Portugal, de acordo com os Censos 2011, 18% da população tem alguma incapacidade<sup>1</sup>. Entre as pessoas com incapacidade, 19% têm muita dificuldade em ver (892 860 cidadãos) ou não consegue ver mesmo usando óculos ou lentes de contato (27 659 cidadãos), pelo que a deficiência visual constitui, entre os diversos tipos de deficiência, aquela que abrange um número maior de pessoas (INE, 2014).

Ao nível das bibliotecas, sobretudo do ensino superior, tem-se assistido à presença de um número cada vez maior de estudantes quer com ambliopia, quer com cegueira, o que tem levado as bibliotecas a adaptarem-se a essa crescente realidade, investindo em novos recursos.

No caso da Biblioteca de Arte, os leitores são, na sua maioria, investigadores, estudantes do ensino superior de Artes Visuais e ensino profissional artístico, o que faz com que a este espaço possam acorrer possíveis leitores com deficiência visual.

Deste modo, o tema escolhido revela-se atual, pertinente e de interesse social, justificado pela igualdade de acesso à informação.

- **Objetivos do estudo**

O relatório de estágio visa analisar o acesso à informação pelos leitores com deficiência visual da Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian, nomeadamente quanto às medidas que têm sido tomadas para assegurar a sua

---

<sup>1</sup> Não consegue realizar pelo menos uma das seis atividades definidas pela Classificação Internacional das Funcionalidades (CIF): visão, audição, locomoção, memória/concentração, higiene e arranjo pessoal, compreender os outros e fazer-se entender por eles.

integração (atividades, infraestruturas e serviços) e quais os caminhos a percorrer, elaborando-se sugestões e recomendações para a BA aplicar futuramente.

Deste modo, partindo de referenciais (legislação e normas) e seguindo a metodologia utilizada, será analisado o caso concreto da BA, de modo a elaborar diretrizes que possibilitem melhorar o acesso à informação pelos potenciais leitores com deficiência visual.

Nesse sentido, pretende-se encontrar resposta para as seguintes perguntas de partida:

- Quais as medidas tomadas para a inclusão social dos leitores na biblioteca?
- Quais as barreiras arquitetónicas para leitores com deficiência visual?
- De que modo se concretiza a acessibilidade digital (serviço de referência virtual, *site* e catálogo)?
- Como ocorre o atendimento dos bibliotecários sob a ótica da inclusão e do respeito pelas diferenças?

- **Estrutura interna do relatório**

O relatório encontra-se estruturado em seis capítulos, subdivididos em vários itens. Deste modo, após um capítulo inicial de apresentação, justificação do tema e levantamento das questões a analisar, no primeiro capítulo efetua-se o enquadramento institucional da Biblioteca de Arte, referindo a sua missão, objetivos, públicos, serviços disponíveis e coleções existentes.

No segundo capítulo apresenta-se a revisão da literatura sobre a temática da deficiência visual nas suas distintas vertentes, quer ao nível da legislação, quer do papel dos profissionais de informação e das tecnologias de apoio existentes.

No terceiro capítulo expõem-se casos específicos de boas práticas de inclusão, quer a nível das bibliotecas especializadas de arte, quer no domínio das bibliotecas públicas e universitárias.

No quarto capítulo explica-se a metodologia adotada para responder às perguntas levantadas no capítulo introdutório, justificando as opções tomadas ao nível das técnicas de recolha de dados.

No quinto capítulo apresentam-se os resultados obtidos organizados em blocos temáticos: acessibilidade física, acessibilidade digital e acessibilidade atitudinal.

No sexto capítulo elaboram-se propostas e recomendações de modo a permitir melhorar o acesso à informação pelo segmento de leitores com deficiência visual.

Por último, expõem-se as conclusões do trabalho realizado e apresenta-se a bibliografia utilizada (segundo a NP 405) assim como os anexos mencionados ao longo do relatório.

## **Capítulo I: A Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian**

### **I. 1. Descrição do estágio**

A realização do estágio na Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian, sucedeu após a realização na mesma instituição da cadeira de Prática Profissional em Biblioteconomia, onde se efetuou a rotação pelas diversas unidades orgânicas, tendo em vista tomar conhecimento do seu enquadramento institucional, vocação e objetivos, atividades e projetos em curso e princípios normativos utilizados, assim como efetuar a aplicação prática, em contexto de trabalho, dos conhecimentos adquiridos no mestrado.

O estágio decorreu sob a orientação local do Dr. Jorge Resende, Coordenador do Setor de Gestão de Coleções e Serviços ao Público, desenvolvendo-se ao longo de 120 horas, de 05 de março a 22 de maio de 2014, às quartas, quintas e sextas-feiras, em semanas alternadas.

A atividade realizada no estágio contemplou:

- recolha e análise de bibliografia, legislação nacional e documentação interna da Biblioteca de Arte;
- revisão da literatura;
- análise de um conjunto de 44 bibliotecas especializadas em arte com representação no Art Libraries Net;
- elaboração de grelhas de avaliação e levantamento das acessibilidades a partir de observação direta das instalações e dos conteúdos digitais;
- realização de entrevistas estruturadas.

### **I. 2. Enquadramento institucional**

A Fundação Calouste Gulbenkian situa-se em Lisboa, na Avenida de Berna, 45A, freguesia das Avenidas Novas, sendo uma instituição portuguesa de direito privado e utilidade pública.

A sua criação resulta do testamento de Calouste Sarkis Gulbenkian, tendo os estatutos sido aprovados pelo Estado Português a 18 de Julho de 1956. Possui originariamente como fins estatutários a Arte, a Beneficência, a Ciência e a Educação.

Ao longo do tempo, as áreas de atuação da Fundação foram sendo redefinidas, desenvolvendo a sua atividade em torno das Artes, Ciência, Desenvolvimento, Educação e Iniciativas Globais. Nesse sentido, procura soluções inovadoras para questões da atualidade, tais como o ambiente, o diálogo intercultural, as migrações e a mobilidade.

Exerce a sua atividade em Portugal e no estrangeiro, através de projetos autónomos, em cooperação com outras instituições ou através de bolsas e subsídios. Paralelamente, concede incentivos a projetos de difusão da cultura portuguesa e arménia e de apoio ao desenvolvimento de países africanos de língua portuguesa e Timor-Leste (FCG, 2014).

Dispõe de um Centro de Arte Moderna, Museu, Biblioteca de Arte, Orquestra e um Coro, desenvolvendo uma intensa atividade cultural através de conferências internacionais, cursos, exposições e edição de manuais universitários (apêndice A).

### **I. 3. Apresentação genérica (missão, objetivos e serviços)**

A Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian (apêndice B) foi criada em 1969 e desenvolveu-se a partir da coleção pessoal de Calouste Gulbenkian e dos fundos documentais existentes na Fundação, a maior parte dos quais destinando-se a apoiar as atividades do Museu Gulbenkian.

A partir do início dos anos 90 restringiu as suas áreas temáticas, definindo-se como uma biblioteca especializada em arquitetura e artes visuais, disponibilizando uma variedade de recursos para pesquisa e investigação. Tem por missão contribuir para o conhecimento, fruição e desenvolvimento das atividades artísticas e de formação, ensino e investigação em arte.

São objetivos gerais da BA:

- Disponibilizar recursos de informação de qualidade e atualidade, através de atividades de prospeção e de critérios de seleção baseados na relevância de conteúdos;
- Oferecer um conjunto coerente de serviços de acesso e difusão, organizando os recursos de informação e utilizando meios tecnológicos;

- Corresponder às necessidades dos diferentes grupos de utilizadores, orientando nesse sentido a política de desenvolvimento de coleções;
- Promover a utilização de todos os seus recursos de informação, através de iniciativas de difusão específicas;
- Realizar atividades de desenvolvimento e investigação em serviços de informação, nomeadamente no âmbito da gestão de recursos e serviços de informação digital (FCG, 2013).

O seu horário de funcionamento ocorre da seguinte forma:

- Sala de leitura: 2ª a 6ª feira das 9h30 às 19h00;
- Sala de leitura de reservados e espaço multimédia: 2ª feira das 14h00 às 19h00; 3ª a 6ª feira das 11h00 às 19h00;
- Durante o Verão (15 de julho a 15 de setembro) encerra às 17h30.

Possui [página](#) de Internet e [catálogo online](#), que permite a consulta de registos das coleções gerais, especiais e digitalizadas. A BA encontra-se igualmente presente no [Flickr](#), [Slideshare](#), [Scribd](#), no [Art Libraries Net](#) e na [Europeana](#).

A BA oferece os seguintes serviços:

- a Sala de Leitura destina-se à leitura de obras impressas que podem ser pedidas utilizando as rotinas gerais de requisição automatizada e dispõe de 86 lugares sentados. Uma coleção de referência e um conjunto de fascículos recentes de publicações periódicas são consultáveis em regime de livre acesso. A Sala de Leitura dispõe também de acesso sem fios (*wireless*) à Internet.
- o Espaço Multimédia dispõe de 8 postos informáticos de consulta e 4 postos de visionamento de vídeos, destinados a todos os utilizadores que desejem aceder a recursos de informação eletrónica. Em salas contíguas ao Espaço Multimédia funcionam, simultaneamente, Gabinetes de Investigação e a Sala de Leitura de Reservados.

Os postos de consulta permitem aceder em linha e gratuitamente a vários recursos de informação:



- Catálogo da Biblioteca de Arte;
- Publicações multimédia;
- Obras digitalizadas do fundo da Biblioteca de Arte;
- Artigos sobre arte publicados na imprensa portuguesa;
- Internet, incluindo uma seleção de recursos disponíveis sobre História da Arte e Artes Visuais.

- o Serviço de Reprodução de documentos em que as fotocópias a p & b e as digitalizações de obras do fundo geral são efetuadas em regime de autosserviço nos equipamentos existentes na Sala de Leitura, mediante a aquisição de um cartão de pré-pagamento, podendo ainda os leitores recorrer à fotografia digital feita com equipamento pessoal. É possível fazer a impressão de conteúdos acessíveis nos postos de consulta do Espaço Multimédia. É também possível solicitar o fornecimento de imagens de consulta de obras digitalizadas, sempre que estas não se encontrem disponíveis na Internet, podendo-se também obter cópias dos respetivos ficheiros *tiff*. Estas imagens possuem alta resolução, destinando-se, normalmente, para publicação.

- o Serviço de Referência presta orientação e apoio especializados aos utilizadores na definição de estratégias de pesquisa, nomeadamente na recuperação de informação na Internet, na utilização da coleção de referência, na otimização da consulta do catálogo informatizado e das bases de dados disponíveis.

- a formação de utilizadores: a BA realiza, regularmente algumas ações de formação presenciais sobre aspetos relacionados com o universo da recuperação e da gestão da informação, do ponto de vista do utilizador, de modo a promover a divulgação dos fundos documentais da BA, dando especial realce à sua diversidade temática e às diferentes tipologias dos documentos existentes. Por outro lado, pretende-se contribuir para a formação dos utilizadores, dotando-os das ferramentas necessárias para a rentabilização dos recursos disponíveis na BA (FCG, 2014b).

#### **I. 4. Caracterização dos públicos**

“Leitores” é o termo usado pela BA para definir os seus utilizadores. Trata-se de uma opção que visa obter uma tentativa de uniformização de conceitos entre os diferentes sistemas, assim como facilitar a perceção do utilizador.

Os leitores da BA estão prioritariamente relacionados com atividades de organizações artísticas, instituições culturais e de ensino superior, sendo relevante o seu apoio às atividades do ensino artístico pré-universitário. Deste modo, os leitores são, na sua maioria, investigadores, estudantes do ensino superior de artes visuais e ensino profissional artístico, críticos de arte e os próprios artistas (Fig. 1).

Os leitores são maioritariamente do sexo feminino, no grupo etário dos 16 aos 25 anos. No que respeita a áreas de interesse, os leitores procuram sobretudo obras na esfera da história de arte, arquitetura e urbanismo, artes plásticas e *design*.

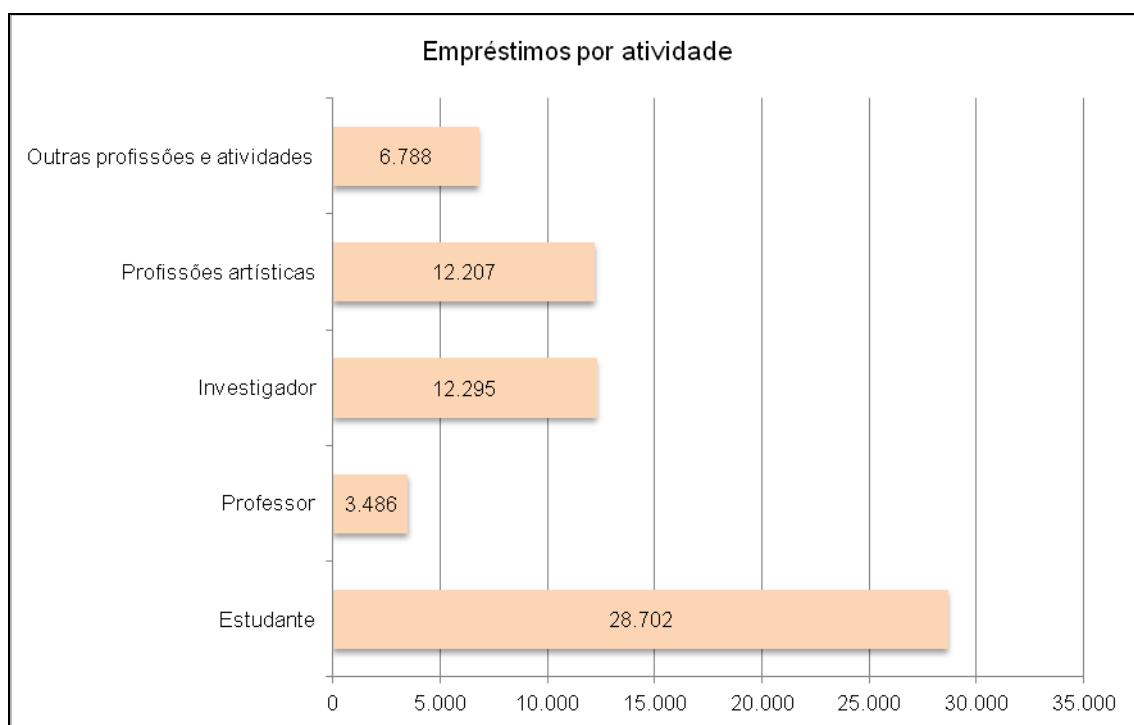


Figura 1: Nº de empréstimos por atividade (FCG, 2013a)

## I. 5. Caracterização das coleções

A Biblioteca de Arte reúne um conjunto de coleções bastante diversificado composto por um Fundo geral e um valioso conjunto de Coleções Especiais, muitas delas já digitalizadas.

O Fundo geral reúne as diversas secções temáticas em atualização permanente, através da aquisição de obras nacionais e estrangeiras, abrangendo fundamentalmente as áreas temáticas das artes visuais, arquitetura, design e história da arte. É constituído por mais de 200.000 volumes de monografias, incluindo catálogos de exposições, uma coleção de publicações periódicas e documentos multimédia (documentários sobre arte e artistas em Portugal, assim como sobre artistas e movimentos artísticos estrangeiros). Disponibilizam-se também bases de dados bio-bibliográficas: Wilson Art Abstracts, Artbibliographies Modern, Bibliography of the History of Art e Arte na imprensa portuguesa.

O núcleo de catálogos de exposições inclui exposições realizadas em galerias e museus nacionais e internacionais desde o final do século XIX até à atualidade. Muitos destes catálogos são de difícil aquisição por terem uma edição limitada e circulação restrita; outros refletem a atividade de instituições cuja atividade foi, entretanto, extinta.

A coleção de publicações periódicas é constituída por cerca de 2000 títulos, mantendo-se uma assinatura corrente de 190 títulos de jornais e revistas, nacionais e internacionais.

A BA possui um importante núcleo de cerca de 220 coleções especiais, incorporadas por doação, compra, depósito (só em casos excepcionais) ou resultado da integração de investigações subsidiadas pela FCG, sendo composto por:

- Espólios de artistas e arquitetos portugueses: Cristino da Silva, Raul Lino, Diogo de Macedo, Amadeu de Sousa Cardoso e Manuel Tainha.

- Bibliotecas particulares: Calouste Gulbenkian, Ernesto Soares, José Augusto França, Miguel Frade, Reis Santos, Teatro de Cordel, Ana Hatherly e Alfredo Pimenta.

- Coleções fotográficas: José Luís Tinoco, Estúdios Mário e Horácio Novais, A talha em Portugal, Azulejaria portuguesa, Arquitetura e escultura portuguesas dos séculos XVI-XIX, a Arquitetura gótica em Portugal, Fotografias do Oriente e Do estádio nacional ao jardim Gulbenkian, entre outras.

- Livros de artista: núcleo de âmbito internacional, mas sobretudo focado em artistas portugueses contemporâneos e composto por obras únicas produzidas manualmente pelos artistas através de materiais e técnicas artesanais, livros-objeto e

livros editados por pequenas editoras exteriores ao sistema comercial. Trata-se de uma coleção onde a BA tem vindo a investir, constituindo uma prioridade ao nível de aquisições.

A BA tem vindo a desenvolver desde 2004 projetos de disponibilização digital das suas Coleções especiais (espólios de arquitetura, coleções textuais e coleções fotográficas), tendo ainda vindo a disponibilizar em formato digital um conjunto de catálogos de exposições realizadas em galerias e instituições nacionais que entretanto já cessaram a sua atividade (FCG, 2014b).

## Capítulo II: Revisão da literatura

Para realizar a presente revisão da literatura estabeleceu-se que o que se pretendia como fontes de informação eram, sobretudo, artigos publicados em revistas científicas e atas de congressos, pois são os resultados da investigação científica publicados que constituem a informação de base mais fidedigna, por serem submetidos a uma avaliação prévia por especialistas na área.

A maior parte das publicações especializadas nas Ciências da Informação e da Documentação encontra-se disponível em formato digital, estando em acesso livre: os *Cadernos BAD* (encontram-se em linha os artigos publicados entre 2002 e 2011), *Ciência da Informação*, *Perspectivas em Ciência da Informação*, *Ariadne*, *Information Research: an international electronic journal*, *Revista española de documentación científica* e *Bulletin des Bibliothèques de France*. Através de acesso VPN da FCSH foi possível aceder gratuitamente à revista *Archival Science: International Journal on Recorded Information*.

Em relação às atas de congressos, salientam-se os *congressos* promovidos pela BAD. Indicam-se também como fonte de informação os repositórios científicos que, quando devidamente utilizados, constituem uma ferramenta útil para localizar artigos sobre um determinado tema: repositórios *RCAAP* e *SCIELO*.

Efetuuou-se também uma pesquisa a nível de associações nacionais e internacionais ligadas à promoção e desenvolvimento da sociedade da informação (*IFLA*: International Federation of Library Associations), assim como em associações que se encontram relacionadas com a inclusão das pessoas com deficiência (*ACAPO*: Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal).

Refere-se ainda o *Google Académico*, importante motor de pesquisa na web para publicações científicas.

Identificadas as fontes de informação, delineou-se uma estratégia visando encontrar documentação para o tema escolhido. Esta estratégia passou pela escolha de palavras-chave, para que desse modo se pudessem encontrar os resultados mais relevantes referentes ao tema a ser pesquisado. Nesse sentido, a seleção incidiu nos seguintes termos de pesquisa e palavras-chave: acessibilidade; acesso à informação;

biblioteca; biblioteca acessível; biblioteca inclusiva; cidadania; deficiência visual; diversidade humana; exclusão social; inclusão social; infoexclusão; pessoas com necessidades especiais.

Após identificar os conceitos associados ao tema, estes foram traduzidos para língua inglesa, espanhol e francês, mas privilegiaram-se os documentos em português, produzidos na última década.

Utilizaram-se os operadores booleanos AND (E), OR (OU), NOT (MENOS) que permitiram combinar vários termos numa mesma pesquisa, possibilitando ajustá-la sempre que necessário. Ex: biblioteca E cidadania; acessibilidade OU inclusão social; library AND accessibility; library AND human diversity.

A seleção adequada dos termos utilizados permitiu encontrar nas diferentes fontes de informação bibliográfica acima referidas a informação apropriada para o tópico em análise, quer no seu enquadramento geral, quer na sua especificidade.

## **II. 1. Concetualização da deficiência visual**

Subsistem dúvidas relativamente aos termos a utilizar relativamente à deficiência visual, encontrando-se variantes como “cego” ou “invisual”. Nesse sentido, no presente trabalho, optou-se pelo termo “leitor com deficiência visual” por ser aquele que é comumente aceite na legislação e literatura especializada sobre a temática.

A deficiência visual, segundo a ACAPO<sup>2</sup>, *“é um dano do Sistema Visual na sua globalidade ou parcialmente, podendo variar quanto às suas causas (traumatismo, doença, malformação, deficiente nutrição) e/ou natureza (congénita, adquirida, hereditária) e traduz-se numa redução ou numa perda de capacidade para realizar tarefas visuais (ler, reconhecer rostos)”* (ACAPO, 2014).

A deficiência visual abrange duas categorias distintas: a cegueira e a ambliopia, diferenciando-se em função da acuidade visual (do melhor olho após correção) e campo visual. Nesse sentido, a ambliopia (ou baixa-visão) caracteriza-se por uma

---

<sup>2</sup> A ACAPO tem por missão defender e promover o *empowerment* dos deficientes visuais portugueses, garantindo a sua plena participação e exercício da cidadania, através de uma intervenção especializada em todo o território nacional e de uma consistente atuação internacional.

*“reduzida capacidade visual, qualquer que seja a origem, e que não melhora através de correção ótica”* (ACAPO, 2014).

## **II. 2. Legislação nacional e internacional sobre a inclusão**

A legislação na área da deficiência é vasta e abrangente, cobrindo áreas diversificadas, como o acesso à educação ou a produtos de apoio. Deste modo, sem ser exaustivo, a nível internacional destacam-se alguns documentos que abordam a temática da inclusão das pessoas com deficiência em geral:

- Declaração dos Direitos das Pessoas com Deficiência: documento de referência na proteção dos direitos das pessoas com deficiência física e mental (ONU, 1975);
- Declaração de Salamanca: defende princípios relativos à educação de crianças com necessidades educativas especiais (UNESCO, 1994);
- Carta para o Terceiro Milênio: estabelece medidas de reabilitação através do *empowerment* e inclusão em todos os aspetos da vida (RI, 1999);
- Declaração de Madrid: sugere um modelo concetual de sociedade inclusiva através da mudança de atitude e de alterações legislativas, sugerindo medidas para uma efetiva autonomia (CONGRESSO EUROPEU, 2002);
- Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: reafirma os princípios universais de dignidade, integridade, igualdade e não discriminação, definindo obrigações gerais dos Governos relativas ao acesso à informação, educação, reabilitação e saúde (ONU, 2006);
- Resolução do Conselho da União Europeia 2010/C 316/01: delibera sobre um novo quadro europeu em matéria de deficiência assente nos valores consagrados na Convenção da ONU, nos Tratados Europeus e na Estratégia Europa 2020 (Resolução nº 2010/C 316/01).

A nível nacional salientam-se os seguintes documentos:

- Decreto-Lei nº 163/06 de 08 de agosto: regulamenta as normas técnicas de acessibilidade dos espaços públicos, equipamentos coletivos e edifícios habitacionais (Decreto-Lei nº 163/06);

- Resolução do Conselho de Ministros nº 155/07 de 02 de outubro: define orientações relativas à acessibilidade pelos cidadãos com necessidades especiais aos *sites* da Internet do Governo e dos serviços e organismos públicos da administração central (Resolução nº 155/07);

- Resolução do Conselho de Ministros nº 91/12 de 8 de novembro: aprova o Regulamento Nacional de Interoperabilidade, que define as especificações técnicas e formatos digitais a adoptar pela Administração pública (Resolução nº 91/12);

- Resolução do Conselho de Ministros nº 112/12 de 31 de dezembro: define uma política de acessibilidade para os conteúdos em plataformas digitais e promove a utilização de ebooks (Resolução nº 112/12).

No domínio das bibliotecas, a Declaração da IFLA sobre as bibliotecas e liberdade intelectual salienta que estas *“deverão disponibilizar os seus documentos, instalações e serviços a todos os utilizadores, de forma equitativa. Não deve haver nenhuma discriminação com base na raça, credo, sexo, idade ou em qualquer outro motivo”* (IFLA, 1999).

A Diretiva Comunitária nº 2001/29/CE sobre direitos de autor defende no seu 34º artigo que os Estados Membros devem ter em linha de conta determinadas exceções em bibliotecas e arquivos quando as obras se destinam ao uso específico de leitores com deficiência e sustenta no 43º artigo que se deve facilitar a disponibilização de obras em formatos acessíveis (Diretiva 2001/29/CE). De igual modo, o Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos considera determinadas exceções para este tipo de leitores, referindo no artigo 75º que é lícita, *“sem o consentimento do autor (...) a reprodução, a comunicação pública e a colocação à disposição do público a favor de pessoas com deficiência de obra que esteja diretamente relacionada e na medida estritamente exigida por essas específicas deficiências e desde que não tenham, direta ou indiretamente, fins lucrativos”* (Lei n.º 16/2008, art.75º nº2 al. i).

A nível internacional destaca-se ainda o Tratado de Marraquexe, que tenta criar um quadro legal a nível mundial de modo a facilitar o acesso às obras publicadas por parte das pessoas com deficiência visual e com dificuldade em aceder ao texto impresso, o acesso às obras publicadas (OMPI, 2013).



Neste momento, a IFLA encontra-se a trabalhar em conjunto com a WIPO num tratado que considera determinadas exceções para as bibliotecas e tem em conta os leitores com deficiência visual, de modo a facultar-lhes o acesso e a reprodução de obras.

### **II. 3. Conceitos: biblioteca inclusiva e acessibilidade**

O conceito de biblioteca inclusiva, patente nos vários artigos que abordam a temática em análise, encontra-se explicitamente definido por Souto (2006) e por Leite e Ribeiro (2002), que caracterizam-no de perspetivas distintas. Para Leite e Ribeiro (2002) o conceito de biblioteca inclusiva traduz-se na plena inserção de pessoas com necessidades especiais, em particular com deficiência visual, no espaço da biblioteca e tem subjacente um conjunto de critérios que garantem o seu acesso autónomo aos recursos existentes. Neste conjunto de requisitos inclui-se o livre acesso como forma de interação, uma eficaz cooperação interinstitucional, bibliotecários informados e tecnologias específicas.

Este modelo de biblioteca inclusiva pode ser aplicado em todos os espaços, inclusive aqueles que ao serem projetados não tiveram em atenção as necessidades de utilizadores com deficiência visual, que estão sujeitos às mesmas regras e têm de efetuar o mesmo percurso dos leitores visuais.

Para Souto (2006) o conceito de biblioteca inclusiva é analisado numa extensão mais ampla do que Leite e Ribeiro (2002), comportando não apenas as pessoas que possuem algum tipo de deficiência, mas devendo ser uma preocupação que a biblioteca deve ter em relação a todos os cidadãos, quer tenham necessidades especiais ou não, de modo a assegurar as mesmas possibilidades de acesso à informação. Ao contrário de Leite e Ribeiro (2002), para Souto (2006) é essencial que a biblioteca inclusiva seja estruturada previamente, tendo em conta as características específicas dos seus potenciais utilizadores. No caso concreto dos deficientes visuais, propõem-se setores específicos para este grupo de leitores, contrapondo o modelo de livre circulação preconizado por Leite e Ribeiro (2002).

No que diz respeito ao conceito de acessibilidade, Costa, Silva e Ramalho (2010) começam por dar uma definição redundante referindo-se “à *qualidade do acesso, de*

*ser acessível*” (p. 132), para de seguida caracterizarem a acessibilidade visual como aquela que comporta determinadas normas direcionadas ao modo específico como os deficientes visuais acedem à informação em bibliotecas, tais como funcionalidades de ampliação dos textos e mecanismos de conversão de texto escrito em texto Braille.

Para Paula e Carvalho (2009) a acessibilidade refere-se à *“capacidade de ambientes e produtos serem usados por todas as pessoas”* (p. 67). Para permitir que a biblioteca integre um conjunto alargado de pessoas nas suas atividades, torna-se muitas vezes necessário eliminar barreiras a nível de infraestruturas, de modo a minimizar as dificuldades em trabalhar com determinados sistemas. Nesse sentido, o trabalho de Paula e Carvalho (2009) é mais completo do que o de Costa, Silva e Ramalho (2010), efetuando a distinção entre biblioteca acessível e biblioteca adaptada: a primeira pode ser utilizada de forma autónoma por qualquer pessoa, independentemente das suas limitações, possuindo um serviço de referência eficaz e sendo dotada de informação em qualquer suporte, ao passo que a biblioteca adaptada é aquela cujas características originais sofreram alterações para poder servir um público mais vasto (rampas, sinalética Braille e casas de banho adaptadas).

Fialho e Silva (2012) e Souto (2006) partilham e complementam a caracterização efetuada pelos autores anteriores, traduzindo o conceito de acessibilidade como a facilidade de acesso à informação e à interação dos seus utilizadores, implicando quer uma adequada estrutura física dos espaços, quer dos equipamentos e *software*, de modo a atenuar limitações de índole económica e social, que se acentuam no segmento das pessoas com necessidades especiais.

#### **II. 4. A interação no espaço da biblioteca**

A biblioteca é um espaço de interação e de superação das limitações, na medida em que o contacto do deficiente visual com outras pessoas com as mesmas limitações ou não, permite ultrapassar as dificuldades, trazendo para o deficiente visual mais autonomia e melhorando a sua autoestima (Estabel e Moro, 2006).

Nesse sentido, a maioria dos autores defende o livre acesso, em que o leitor com deficiência visual deve dispor de um núcleo documental em Braille, que possa ser consultado e lido em qualquer local da sala de leitura. Para isso os documentos em

suporte especial devem estar colocados num espaço devidamente identificado e deve ser utilizado um sistema de cotação simultaneamente a negro e em Braille para facilitar não só o acesso aos deficientes visuais, mas também aos leitores com visão normal/normovisuais, na medida que uma pessoa que nunca entrou em contacto com o Braille não consegue efetuar a leitura de um texto escrito nesse sistema (Estabel, Moro e Santarosa, 2006; Leite e Ribeiro, 2002).

Neste processo realça-se a importância do diálogo como forma de interação e comunicação. O deficiente visual ao aceder aos diferentes serviços disponíveis na biblioteca, consegue estabelecer um contacto mais próximo com outros leitores, estimulando-se as relações pessoais. Ao partilharem os mesmos espaços estão a partilhar experiências e vivências, o que é positivo, quer para uma pessoa com visão normal/normovisual, quer para um deficiente visual, na medida em que *“a diferença, ao tornar-se uma experiência comum do quotidiano, acabará mesmo por perder a característica de ser diferente”* (Leite e Ribeiro, 2002, p. 56).

Apesar da ampla defesa pelos autores de que a partilha de espaços constitui uma forma de integração, Dallabrida e Lunardi (2008) acentuam que esta partilha caracteriza-se por uma certa dependência do leitor cego em relação às pessoas com visão normal/normovisual no que diz respeito à localização das obras e ao auxílio na descrição do acervo. No entanto, revela-se mais positiva a partilha de espaços do que a separação, na medida em que as áreas especiais de leitura para deficientes visuais criam uma segregação que não deve estar no serviço de uma biblioteca inclusiva. A interajuda deve ser encarada numa perspetiva de colaboração para alcançar maior independência.

## **II. 5. Cooperação interinstitucional**

Os estudos sobre o acesso à informação em bibliotecas encaram a cooperação de diferentes perspetivas, quer numa ótica interbibliotecas apresentada por Leite e Ribeiro (2002), quer num âmbito mais alargado a várias instituições da sociedade civil, como sustentam Martins (2012) e Souto (2006), assumindo-se como uma cooperação que por vezes se inicia dentro dos vários serviços de uma mesma instituição (Neto, 2013).

A nível interbibliotecário, a cooperação ao nível da partilha de recursos informativos e documentais é essencial para a prestação de um serviço de qualidade, assumindo-se ainda de maior importância no caso da documentação em suporte especial, pelo que Leite e Ribeiro (2002) defendem um alargamento dos serviços de empréstimo interbibliotecas. Martins (2012) e Souto (2006) defendem que as parcerias não se devem limitar ao nível interbibliotecário, mas alargarem-se a outras entidades, quer públicas, quer privadas.

Frequentemente argumenta-se que as entidades estatais devem suportar toda a infraestrutura, contudo importa também sensibilizar a iniciativa privada para este domínio. Esta aproximação é concretizada através de campanhas de sensibilização nas escolas, câmaras municipais, associações e fundações, numa perspetiva de elucidar potenciais utilizadores, mas também de difundir a necessidade comum de exercer a cidadania.

## **II. 6. O bibliotecário como pilar da acessibilidade**

Assumindo as bibliotecas um papel essencial na integração das pessoas com deficiência, compete aos seus profissionais conhecer e saber responder às necessidades de acesso à informação desses utilizadores. Os autores referem que frequentemente os bibliotecários sentem dúvidas em relação à forma como se devem comportar com o deficiente visual, porque não possuem formação em como atender este segmento de utilizadores. Esta situação causa desânimo da parte do cidadão com deficiência visual, que sente dificuldade em exteriorizar as suas necessidades e, simultaneamente, origina constrangimento da parte do bibliotecário que não consegue satisfazer o utilizador (Souto, 2006; Torres, Mazzoni e Alves, 2002). Acresce a esta dificuldade o facto de muitos deficientes visuais não terem sido alfabetizados no sistema Braille, pelo que não possuem domínio do mesmo (Fialho e Silva, 2012).

Nesse sentido, os cursos de formação de bibliotecários deveriam ser reajustados, de modo a incluírem qualificação apropriada em necessidades especiais, pois o que se verifica é uma ausência de disciplinas sobre as temáticas da acessibilidade, inclusão e uso de materiais especiais para pessoas com deficiência. Neste domínio o trabalho de Paula e Carvalho (2009) é o mais completo, por

apresentar sugestões concretas de disciplinas com conteúdo específico sobre a acessibilidade à informação, desde legislação, passando por técnicas de atendimento e incluindo linguagens de comunicação alternativa. Além da formação de base, assume particular importância a qualificação contínua dos profissionais de informação, de modo a produzirem material acessível e conseguirem utilizar as tecnologias de informação e comunicação para melhor orientarem os utilizadores no acesso à informação. Esta ideia é partilhada por Estabel e Moro (2006), Martins (2012) e Neto (2013), que referem que os profissionais de informação devem estar bem preparados para trabalhar com os equipamentos, que são complexos, e devem possuir conhecimento de tecnologias especiais de digitalização e leitura, assim como dos tipos de suporte utilizados pelos deficientes visuais para aceder à documentação.

O bibliotecário deve, acima de tudo, procurar ser atencioso no momento do atendimento e possuir um total empenho e dedicação para conseguir satisfazer as exigências desses utilizadores. É importante que acompanhe o leitor até às estantes e forneça indicações sobre a utilização do acervo e dos equipamentos disponíveis na biblioteca. Caso não disponha dos documentos solicitados, deve estar preparado para direccionar os leitores para outras bibliotecas onde esses documentos existam (Martins, 2011; Paula e Carvalho, 2009).

Estabel e Moro (2006) e Leite e Ribeiro (2002) defendem ainda que a equipa dos serviços de apoio deve ser constituída por deficientes visuais, na medida em que o bibliotecário com limitação visual é um agente de inclusão, por melhor conhecer as especificidades da deficiência e desse modo conseguir identificar as barreiras de acesso.

## **II. 7. Tecnologias de apoio**

A temática das tecnologias de apoio ao deficiente visual encontra-se referenciada por todos os autores que abordam o tópico da inclusão em bibliotecas, pelo que a comparação dos estudos torna-se particularmente difícil. Em comum reconhecem que as tecnologias de informação e comunicação asseguram maior autonomia aos deficientes visuais, ao facilitar o acesso à informação e ao conhecimento.

Costa, Silva e Ramalho (2010) sustentam que no âmbito das bibliotecas é essencial que exista uma flexibilidade da informação e interação entre o utilizador e o respetivo suporte de informação. Para que se proporcione essa flexibilidade, a informação deve poder ser usada através de equipamento e *software* específico. Deste modo, pode definir-se a tecnologia de apoio como aquela que é fabricada especificamente para atenuar ou compensar a deficiência.

Estas tecnologias são da maior importância quando se consideram as particularidades da leitura em Braille apresentada por Dallabrida e Lunardi (2008), assim como as exigências de formação, quer a nível de ensino superior (Martins, 2011; Martins, 2012; Neto, 2013; Paula e Carvalho, 2009), quer a nível de ensino profissional (Estabel e Moro, 2006), impondo-se por isso outras formas de receber a informação de modo a garantir condições de igualdade em relação aos leitores visuais.

Nesse sentido, assumem particular relevância os livros digitais, que resultam da conversão de livros impressos para o formato digital, assim como os audiolivros, que possuem um custo menor de produção e ocupam menos espaço nas prateleiras (Fialho e Silva, 2012). Ambos contribuem para a realização de diversas formas de leitura, através de ferramentas como ampliação da fonte e pesquisa por palavras-chave, permitindo assim a interação dos utilizadores com o material defendida anteriormente por Costa, Silva e Ramalho (2010).

A nível de equipamentos que proporcionam maior facilidade no processo de leitura os autores apresentam vários exemplos: monitor de 17 polegadas tela plana, suporte para elevação do monitor, suporte para apoio de textos complementares, impressora em Braille, máquina de datilografia Braille, fotocopadora que amplie textos e réguas de leitura (Fialho e Silva, 2012; Martins, 2011; Souto 2006). Estes equipamentos juntamente com o *software* incorporado possibilitam aceder a vários serviços, tais como: aceder à Internet, consultar textos digitalizados, consultar o catálogo da biblioteca e catálogos em linha (Leite e Ribeiro, 2002).

Com efeito, existe *software* concebido, desenvolvido e comercializado de modo a ser acessível ao maior número possível de utilizadores, incluindo pessoas com deficiência, sendo, por isso, designado como *software* inclusivo. Este *software* é utilizado quer para a ampliação das fontes usadas no texto (Zoom Text Xtra), quer para

leitura de ecrã, transformando um texto escrito em som, pelo que possui sintetizador de voz associado. Pela sua importância são referidos pelos autores os seguintes leitores de ecrã:

- Dosvox: sistema operacional de download gratuito com interface simples, que possui funcionalidades acrescidas como navegador para Internet e lente de aumento, permitindo ainda que se imprima em Braille;
- Delta Talk: permite a interação com o computador de maneira natural e possui a opção de escolha de três vozes diferentes;
- Virtual Vision: *software* pago que possibilita a interação com diversos programas, tais como Internet Explorer, MSN e Skype;
- Jaws: *software* pago que é considerado um dos leitores de ecrã mais populares e completos do mundo, roda em português e possui um *software* de sintetizador de voz que utiliza a própria placa de som do computador;
- Openbook: converte um documento em texto eletrónico para ser lido pelo sintetizador de voz ou convertido em MP3;
- Magic: é um programa que conjuga as funções de síntese de voz e ampliação simultaneamente (Fialho e Silva, 2012; Souto, 2006).

Além dos leitores de ecrã, existe outro *software* especial: Goodfeel, que faz a conversão de música para Braille (Souto, 2006).

Estas medidas tomadas a nível de *software* para melhorar o acesso aos leitores com necessidades especiais, irão beneficiar outros utilizadores. O Skype exemplifica esse benefício: é um programa de conversação/telefone gratuito, sendo acessível quer para deficientes visuais, quer para pessoas com visão normal. Além disso, Estabel e Moro (2006) mostram como este permite comunicar e interagir com outras pessoas, sem que estas se apercebam das limitações, ou seja, a limitação visual passa despercebida através das tecnologias de apoio.

Em relação à acessibilidade dos conteúdos disponibilizados via Internet, alguns países têm vindo a adotar políticas nesse sentido, particularmente no que diz respeito aos *sites* da Internet das suas repartições públicas. Nesse sentido existem validadores que permitem verificar se uma página da Web se encontra estruturada segundo

critérios de acessibilidade, destacando-se o [DaSilva](#), o primeiro avaliador de acessibilidade em português (Estabel, Moro e Santarosa, 2006).

Da análise dos textos selecionados verifica-se que o enfoque é dado a bibliotecas universitárias (Martins, 2011; Martins, 2012; Neto, 2013; Souto, 2006), fruto do crescente aumento de estudantes com necessidades especiais, pelo que seria importante que os estudos dessem igual atenção ao acesso à informação por deficientes visuais noutras tipologias de bibliotecas.

Observa-se que o processo de criação de uma biblioteca inclusiva tem várias dificuldades inerentes que podem ser superadas, através de medidas que tem sido implantadas de modo a permitir a inclusão e inserção de todos no espaço da biblioteca.



## Capítulo III: Modelos de boas práticas e apresentação de casos

Tendo em conta o cumprimento dos requisitos essenciais de acessibilidade, analisou-se um conjunto de 44 bibliotecas especializadas em arte com representação no Art Libraries Net. A partir da informação disponibilizada nos *sites*, destaca-se um conjunto de bibliotecas que pelas suas propostas inclusivas podem ser consideradas como modelos de boas práticas.

Apresenta-se também um conjunto de modelos inclusivos noutras tipologias de bibliotecas que disponibilizam a informação de forma clara e sistematizada nos seus *sites*, o que é essencial para os leitores conhecerem os recursos disponíveis e prepararem antecipadamente a sua visita à biblioteca.

### III. 1. Bibliotecas especializadas de arte

A [National Art Library do Victoria and Albert Museum](#) constitui um modelo de referência a nível de inclusão dentro das bibliotecas especializadas de arte, tendo desenvolvido um guia de apoio aos leitores com deficiência, onde são apresentadas as instalações, recursos e serviços disponíveis. Nesse sentido, os utilizadores dispõem de indicações relativas ao modo de chegar através de transportes públicos; facilidade de estacionamento para quem se desloca por viatura própria; acompanhamento na pesquisa de informação bibliográfica no catálogo; possibilidade de requisitar livros com antecedência; apoio no transporte de livros para a mesa da sala de leitura e fornecimento de fotocópias em formatos ampliados, pelo mesmo valor das cópias em A4. A biblioteca disponibiliza ainda nos seus computadores *software* de apoio: Twinkle, Jaws e Magic. As questões de segurança também se encontram salvaguardadas, pelo que em caso de emergência, a biblioteca dispõe de procedimentos de evacuação específicos para estes utilizadores.

A [Riba Library](#) (Royal Institute of British Architects) aproxima-se do modelo da National Art Library do Victoria and Albert Museum, possuindo uma preocupação em assegurar que as suas coleções e serviços se encontram acessíveis a todos. Deste modo, a biblioteca concede diversas facilidades de modo a garantir a acessibilidade arquitetónica, tais como aceitação de cães-guia e disponibilização de um mapa de

modo a que o leitor com deficiência consiga programar antecipadamente a visita a esse espaço e desse modo antever eventuais obstáculos. Por outro lado, a biblioteca encontra-se dotada de outros materiais e equipamentos, como *software* de leitura de ecrã (COBRA) encontrando-se os bibliotecários preparados para apoiar na disponibilização dos recursos.

A Biblioteca do [Guetty Research Institute](#) encontra-se integrada numa instituição onde a preocupação da inclusão e do respeito pelas diversidades se encontra muito presente. Nesse sentido, integra serviços adaptados aos utilizadores quer com deficiência visual, quer motora ou auditiva: aceitam cães-guias no interior dos seus espaços, possuem uma rota acessível que interliga os diversos espaços desde o parque de estacionamento, dispõem de elevadores e disponibilizam técnicos preparados para fornecer todo o apoio necessário.

A [Documenta Archive, Kassel, Library](#) apesar de ter um horário de funcionamento pouco flexível (terças, quartas e sextas-feiras das 10h às 14h e quinta-feira das 10h às 17h), inclui no seu *site* uma versão áudio que proporciona uma apresentação do seu espaço, serviços e coleção, constituindo assim para o deficiente visual um primeiro contacto com a biblioteca.

### **III. 2. Modelos inclusivos noutras tipologias de bibliotecas**

A [Slub Dresden - Contemporary Art](#) é uma biblioteca universitária, mas que também serve um público mais especializado. Foi concebida tendo em conta os requisitos da acessibilidade. Nesse sentido, o espaço encontra-se estruturado de modo a facilitar a circulação e a mobilidade dos leitores: as escadas dispõem de uma marcação em Braille para auxiliar a mobilidade, as estantes encontram-se devidamente sinalizadas e os computadores encontram-se equipados com *software* de ampliação de fonte e sintetizador de voz. Além disso, os seguranças estão devidamente preparados para apoiar o leitor com deficiência.

A [Bibliothèque Departementale de la Sarthe](#) enquanto biblioteca pública, desenvolve uma intensa atividade lúdica e cultural, tendo um plano abrangente de formação para profissionais no âmbito biblioteconómico, onde se incluem as questões da acessibilidade e inclusão. Nesse âmbito, desenvolveu um [guia](#) de apoio a

bibliotecários para desenvolvimento de bibliotecas inclusivas, onde se disponibiliza informação relativa a vias de acesso à biblioteca, estacionamento e transporte; interior da biblioteca (balcão de atendimento, iluminação, mobiliário, segurança, sinalização); acolhimento e mediação específicos para pessoas com deficiência visual; desenvolvimento de coleções e cooperação interinstitucional.

A [Biblioteca da Universidade de Aveiro](#) integra um serviço específico de apoio aos alunos com necessidades especiais. Nesse serviço produzem-se documentos em formato acessível para esse segmento de utilizadores. A biblioteca dispõe de postos de acesso dotados de computadores com leitor de ecrã, sintetizador de voz e *software* para leitura e escrita de música em Braille. Para apoiar os alunos existe um técnico que presta todo o apoio na utilização dos diferentes equipamentos.

Na Universidade de Aveiro as bibliotecas recebem no início do ano letivo informações relativas aos alunos com necessidades especiais e ao tipo de deficiência que possuem. Efetuam, com os respetivos docentes, uma reunião sobre o serviço da biblioteca e realizam, com os alunos, uma sessão de esclarecimento onde mostram os equipamentos e recursos disponíveis. Sendo um primeiro contacto com estes utilizadores constitui uma oportunidade para que estes ganhem confiança e, desse modo, recorram ao serviço sempre que precisem (Martins, 2011; Martins, 2012).

A [Biblioteca da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa](#) com o apoio da Fundação Calouste Gulbenkian, adquiriu equipamentos e *software* específicos para facilitar o acesso à informação aos alunos com deficiência visual e motora: ampliador de caracteres (SmartView 8000), leitor de ecrã (Windows-Eyes 5.5), linha Braille (Super Vario 40) e OCR para computador (Kurzweil 1000). Deste modo, assegura-se uma maior autonomia aos alunos e uma maior possibilidade de terem bons resultados no seu percurso académico, sendo-lhes facultado o acesso a textos, revistas e artigos de Internet.

## Capítulo IV: Modelo da análise para recolha de dados

Para efetuar a recolha de dados recorreu-se à pesquisa bibliográfica, observação direta e a entrevistas.

Considerou-se que a utilização de distintos métodos de recolha de dados permite obter uma análise completa e fidedigna do fenómeno em análise, assegurando-se uma maior fiabilidade dos resultados obtidos.

### IV. 1. Observação/Levantamento das acessibilidades física e digital

*“A observação compreende o conjunto de operações através das quais o modelo de análise é confrontado com dados observáveis”* (Quivy, 2008, p. 205).

Tendo em conta que *“os dados a reunir são aqueles que são úteis à verificação das hipóteses”* (*ibidem*, p. 206), o levantamento das acessibilidades física e digital da Biblioteca de Arte foi realizado através de duas grelhas de observação direta que permitiram *“recolher informações que traduzam o conceito (através dos indicadores), mas também obter essas informações de uma forma que permita aplicar-lhes posteriormente o tratamento necessário à verificação das hipóteses”* (*ibidem*).

A grelha de avaliação da acessibilidade física (apêndice C) foi concebida a partir das normas da IFLA sobre a acessibilidade em bibliotecas (IFLA, 2005 e 2005a), sendo complementada com o Decreto-Lei nº 163/2006 de 08 de agosto (Decreto-Lei nº 163/06) e a monografia *Checklist para bibliotecas: um instrumento de acessibilidade para todos* (Nicoletti, 2010). Este último, apesar de ser um trabalho académico foi objeto de uma pesquisa transversal em diversos tipos de deficiência e domínios da área biblioteconómica. Nesse sentido, em virtude da sua abrangência foi considerado no presente relatório, salvaguardando as especificidades e adaptações da legislação portuguesa.

No que diz respeito à grelha de avaliação da acessibilidade digital (apêndice D), esta foi estruturada a partir da adaptação da tabela apresentada no *Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Directa e Indirecta do Estado* (Oliveira, Santos e Amaral, 2003), que não obstante ser uma obra com uma década, continua a ser a mais completa e abrangente obra portuguesa no domínio da avaliação

da acessibilidade de sites. A nível de normas consideraram-se as diretivas e recomendações do W3C World Wide Web Consortium (W3C, 2008), que promovem a acessibilidade para as pessoas com deficiência.

#### **IV. 2. Entrevista estruturada**

*“Nas suas diferentes formas, os métodos de entrevista distinguem-se pela aplicação dos processos fundamentais de comunicação e de interação humana. Corretamente valorizados, estes processos permitem ao investigador retirar das entrevistas informações e elementos de reflexão muito ricos e matizados”* (Quivy, 2008, p. 191). Considerando as vantagens deste método de recolha de dados, efetuou-se uma entrevista estruturada aos técnicos superiores e aos assistentes técnicos da Biblioteca de Arte, de modo a aferir a respetiva qualificação profissional no domínio da deficiência (formação de base e contínua), assim como recolher propostas/sugestões de melhoria dos recursos existentes.

Nesse sentido, elaborou-se um guião de entrevista (apêndice E e F), efetuando uma diferenciação entre técnicos superiores e assistentes técnicos em virtude dos distintos percursos formativos.

Considerando que *“o investigador poderá estudar o conjunto da população considerada ou somente uma amostra representativa ou significativa dessa população”* (ibidem, p. 206), optou-se por selecionar entre um universo de 44 funcionários um conjunto (amostra) de sete colaboradores pertencentes ao Setor de gestão de sistemas de informação e projetos de inovação e ao Setor de gestão de coleções e serviços ao público, englobando este último o Núcleo de Referência, a Sala de Leitura, o Espaço Multimédia e de Reservados.

Todos os colaboradores foram contactados previamente à realização das entrevistas, de modo a aferir a respetiva disponibilidade e poder prestar todos os esclarecimentos necessários relativamente aos propósitos do estudo.

No momento da entrevista lembrou-se aos entrevistados os fins a que se destinava o trabalho e referiu-se que a sua identidade não seria revelada no presente estudo, salvaguardando-se assim as questões éticas de anonimato e confidencialidade.

Os colaboradores foram entrevistados individualmente e de modo isolado dos colegas, sendo colocados à vontade e esclarecendo-se que se houvesse alguma pergunta que não quisessem responder ou que se quisessem terminar a entrevista em qualquer momento eram livres de o fazer.

As perguntas foram colocadas de forma calma e pausada, dando-lhes tempo para responder e para esclarecer qualquer dúvida. Por outro lado, entregou-se ao entrevistado um duplicado do guião de entrevista, de modo a facilitar a perceção da pergunta, revelando-se este procedimento especialmente útil na questão de escolha múltipla.

A nível de registo optou-se por não gravar a entrevista, pelo facto desta não ser extensa, preferindo-se tomar notas na íntegra do que era dito pelos entrevistados. No final releu-se o que foi dito, de modo a aferir se o entrevistado concordava com o que tinha sido transcrito, agradecendo-se a sua colaboração para o trabalho realizado.

Posteriormente as entrevistas foram submetidas a um processo de análise de conteúdo de modo a organizar os dados recolhidos e assim facilitar a compreensão dos resultados da pesquisa efetuada.

## Capítulo V: A análise de dados

### V. 1. - Análise de conteúdo

*“Tratar o material é codificá-lo. A codificação corresponde a uma transformação dos dados em bruto do texto, transformação esta que, por recorte, agregação e enumeração, permite atingir uma representação do conteúdo, ou da sua expressão, susceptível de esclarecer o analista acerca das características do texto”* (Bardin, 2009, p. 129).

Segundo o modelo de entrevista utilizado, a técnica de análise de conteúdo revelou-se a mais apropriada por permitir codificar e evidenciar a presença de determinados indicadores. Com efeito, a análise de conteúdo é importante porque permite *“obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens”* (ibidem, p. 44).

Nesse sentido, a partir da leitura da transcrição das entrevistas efetuou-se uma categorização e classificação, apresentada sob a forma de quadro.

Na coluna categoria agregaram-se os três temas principais da entrevista:

- Perceção sobre as condições gerais de acessibilidade da Biblioteca de Arte;
- Acessibilidade atitudinal;
- Propostas de melhoria da Biblioteca de Arte.

De referir que a acessibilidade é uma categoria mais abrangente onde se inclui a acessibilidade atitudinal. No entanto, como o levantamento das acessibilidades física e digital foi realizado em grelha própria, o tópico da acessibilidade atitudinal constitui o ponto mais aprofundado nas entrevistas, estando por isso organizado numa categoria própria e não numa subdivisão da categoria acessibilidade.

Na coluna Subcategoria encontram-se agrupadas as questões referidas dentro de cada grande tema.

Na coluna Unidade de Registo encontra-se a essência que se destaca da Unidade de Contexto.

Por fim, na coluna Unidade de Contexto encontram-se os fragmentos de texto retirados a partir das respostas obtidas.

O quadro abaixo corresponde a uma matriz com quatro itens para a análise de conteúdo da entrevista:

**Quadro de Análise de Conteúdo da Entrevista**

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Unidade de Registro</b>	<b>Unidade de Contexto</b>
1. Percepção sobre as condições gerais de acessibilidade da Biblioteca de Arte	Acessibilidade física	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Boa acessibilidade física geral do edifício e espaço interior da BA</li> <li>- Difícil acesso ao Espaço Multimédia</li> <li>- Sinalização inadequada das estantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Em termos de acessibilidade física (edifício e interior da biblioteca) as condições são boas. Uma exceção: o acesso ao Espaço Multimédia</i></li> <li>- <i>A nível de acesso físico penso que não está mal</i></li> <li>- <i>A sinalização das estantes da Sala de Leitura não é adequada</i></li> </ul>
	Recursos materiais	Inexistência de procedimentos normalizados, de equipamento específico e recursos de informação adequados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Não existe um documento nem sistema formalizado para este tipo de leitores</i></li> <li>- <i>Não temos equipamento adequado, nem informático nem de leitura</i></li> <li>- <i>Não temos obras em Braille</i></li> </ul>
	Acessibilidade digital	Ausência de software específico (tecnologias de apoio) e sistemas de informação adequados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Nos computadores não temos software que permita a pessoas com estas características fazer pesquisas</i></li> <li>- <i>Hoje em dia existem programas específicos e aqui na BA não existem, pelo que não conseguem fazer uma pesquisa autónoma</i></li> <li>- <i>Não temos os sistemas de informação adaptados às necessidades dessas pessoas. Se quiserem pedir um livro não conseguem fazer autonomamente, porque o sistema de informação não tem uma interface adaptada a cidadãos com necessidades especiais</i></li> </ul>



2. Acessibilidade atitudinal	Acolhimento de deficientes visuais	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escasso número de leitores com deficiência visual</li> <li>- Frequência de leitores com deficiência motora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- É extremamente raro aparecerem leitores com deficiência visual</li> <li>- Não me lembro de receber ninguém com deficiência visual, apenas com deficiência motora</li> <li>- Esteve cá um rapaz com baixa visão</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acompanhamento personalizado</li> <li>- Empenho e dedicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O acompanhamento destes leitores, caso apareçam, é muito personalizado</li> <li>- Não utilizo nenhum procedimento específico, damos o apoio que costumamos dar a todos os utilizadores</li> <li>- Se aparecer alguém farei o melhor possível a ajudar na pesquisa. Ajudarei como qualquer outro leitor, com a sensibilidade que será outra, tendo em conta a sua deficiência</li> </ul>
	Perceção sobre a preparação técnica do bibliotecário para responder às solicitações de leitores com deficiência	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conhecimento da legislação sobre a deficiência</li> <li>- Elaboração de cópias (acessíveis) que possibilitem a leitura</li> <li>- Domínio das ferramentas de pesquisa bibliográfica</li> <li>- Os bibliotecários encontram-se divididos relativamente à perceção da sua preparação para lidar com o leitor deficiente visual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Considero-me preparado, apesar de nunca o ter feito</li> <li>- Considero-me parcialmente preparado, pois como acompanho a legislação nessa área, conheço alguns procedimentos básicos</li> <li>- Sei fornecer cópias que sejam legíveis por este tipo de leitores</li> <li>- Conheço as possibilidades que o catálogo e o site dão para utilização por este tipo de leitores, pois são ferramentas com que lido diariamente, pelo que conheço as funcionalidades que permitem facilitar a consulta</li> <li>- Pessoalmente não me considero preparado para isso</li> </ul>
	Formação académica e profissional efetiva dos colaboradores da BA na área da deficiência	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausência de formação adequada na área da deficiência</li> <li>- Perceção de que os cursos atuais contemplam essas matérias vs. desconhecimento da existência de formação na área da deficiência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não, frequentei o curso no princípio dos anos 80</li> <li>- Especificamente não. Falou-se um pouco em termos de direitos de acesso e de não haver barreiras físicas</li> <li>- É uma área em que não tenho conhecimento</li> </ul>

2.Acessibilidade atitudinal			<p>adequado (nem conhecimento nem competências)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Não temos formação específica</li> <li>- Não tenho qualquer formação e nem sei se existe</li> </ul>
	Formação contínua	Interesse/motivação geral em adquirir formação sobre a área da deficiência	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sim, a formação base que me falta é o conhecimento específico dos diferentes tipos de deficiência e as dificuldades que se colocam para cada uma delas</li> <li>- Sim, penso que seria útil formação sobre introdução à temática da deficiência visual</li> <li>- Sim, gostaria de ter formação sobre as questões relacionadas com o atendimento do público com deficiência em geral</li> <li>- Sim, sobre o atendimento a invisuais</li> <li>- Sim, sobre as interfaces para sistemas de informação adequadas para os indivíduos com deficiência visual.</li> <li>- Sim, um colóquio direcionado para as tecnologias</li> <li>- Seria interessante, mas o curso teria de ter uma aplicação prática</li> </ul>
3.Propostas de melhoria da Biblioteca de Arte	Acessibilidade digital	Software específico (tecnologias de apoio), sistemas de informação adequados e acesso a recursos online	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aquisição de software de ampliação de fontes</li> <li>- Ter interfaces adaptadas para acesso ao sistema de informação para pessoas com deficiência visual</li> <li>- Recursos digitais acessíveis para leitores com deficiência visual</li> <li>- Selecionar um conjunto de obras de referência com o auxílio de alguém informado e constituir um conjunto básico de recursos de informação essenciais a disponibilizar online</li> </ul>
	Recursos materiais	Recursos de informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obras em Braille</li> </ul>

	Cooperação interinstitucional	Colaboração com outras bibliotecas ao nível da partilha de recursos	- Servir de ponto de ligação com outras bibliotecas com recursos. Ser uma plataforma de reorientação, podendo também a BA receber empréstimos de outras bibliotecas e disponibilizar ao leitor
	Acessibilidade física	Melhorar o acesso ao Espaço Multimédia	- Um elevador para o Espaço Multimédia

**Quadro 1: Análise de Conteúdo da Entrevista**

## **V. 2. - Acessibilidade física**

A acessibilidade física tem subjacente a ausência de barreiras nos edifícios e equipamentos, assim como nos meios de transporte individuais e coletivos (Fialho e Silva, 2012).

Segundo as entrevistas, a percepção dominante é de que as condições gerais de acessibilidade da Biblioteca de Arte são as adequadas:

*“A Biblioteca de Arte tem algumas condições que podem ser consideradas razoáveis sem serem ótimas.”* (Ent.1)

No domínio específico da acessibilidade física, a percepção também é de que a BA reúne as condições apropriadas:

*“Em termos de acessibilidade física (edifício e interior da biblioteca) as condições são boas. Uma exceção: o acesso ao Espaço Multimédia.”* (Ent.1)

Opinião partilhada por outro colaborador:

*“A nível de acesso físico penso que não está mal.”* (Ent.6)

De modo a complementar os resultados das entrevistas, segue-se a análise efetuada a partir da grelha de observação direta (apêndice C), agrupando os resultados em dois pontos distintos relativos às vias de acesso e aos espaços internos da BA.

### **V. 2. 1. Vias de acesso à BA, transportes públicos e estacionamento**

No processo de acesso à informação, as condições dos caminhos e vias urbanas são essenciais para permitir um efetivo contato com a biblioteca e os respetivos serviços (Fialho e Silva, 2012; Martins, 2011; Souto, 2006). Nesse sentido, tem-se observado que existe uma preocupação crescente por parte da autarquia de Lisboa em

estruturar os espaços tendo em conta possíveis limitações que se acentuam no segmento dos leitores com deficiência visual.

Deste modo, as estruturas mais comuns para proporcionar maior facilidade de locomoção são as rampas e as calçadas rebaixadas na via urbana (Souto, 2006), que são visíveis em redor da biblioteca, quer para quem venha na direção do Campo Pequeno, quer para quem venha de São Sebastião ou Praça de Espanha.

Inclui-se na acessibilidade urbana uma boa rede de transportes públicos de acesso à biblioteca, permitindo assim que a maior parte dos leitores consiga aceder de uma forma autónoma aos seus serviços (Fialho e Silva, 2012). Esta missão é cumprida, quer pelo metro, com a estação de São Sebastião, quer pela CP, com a Estação de Entrecampos, ou ainda pela Carris.

Quer a CP, quer o metro possuem nas suas estações sinalização tátil nas plataformas de embarque, assim como um aviso sonoro que indique a chegada de transporte. Ao viajar em ambos verifica-se um aviso semelhante que informa qual a paragem de transporte seguinte.

No caso da Carris, nem sempre as carreiras possuem uma informação auditiva que sinalize as suas paragens. No entanto, possui paragens de autocarro a escassos metros da entrada da biblioteca circulando carreiras com ligação a vários pontos da cidade e interfaces. Destaca-se a carreira 756 que, ao funcionar como uma carreira integrada no serviço de mobilidade reduzida, serve o Hospital Curry Cabral, instituição de saúde com grande fluxo de pessoas com deficiência. Nesse âmbito, no *site* da Carris disponibiliza-se uma faixa áudio que descreve o percurso desta carreira, indicando as respetivas paragens e o tempo previsto de viagem. Este instrumento também constitui um bom auxiliar para que o leitor com deficiência visual que se desloque a BA possa programar com antecedência o seu trajeto.

Nas áreas adjacentes deve-se minimizar e sinalizar os obstáculos arquitetónicos, de modo a salvaguardar a segurança do leitor (Fialho e Silva, 2012). Contudo, neste domínio observou-se que nalgumas zonas em redor da FCG existem buracos e pedras soltas no pavimento, assim como manilhas sem grelhas. Por outro

lado, junto das cabines telefónicas o piso não possui sinalização tátil que indique a presença desse elemento arquitetónico.

Na ausência de um planeamento prévio, é necessário que as estruturas possam ser adaptáveis, quer no acesso à biblioteca, quer nos espaços circundantes (Fialho e Silva, 2012; Martins, 2011). Nesse âmbito, há uma década que a FCG tem vindo a melhorar a acessibilidade dos seus espaços, salvaguardando a arquitetura original do projeto e a sua classificação como monumento nacional (FCG, 2014).

As atividades de melhoria iniciaram-se no jardim: introduziram-se novas sinalizações, construíram-se rampas e proporcionou-se caminhos alternativos nos espaços exteriores. Procedeu-se à construção de uma rampa de acesso no edifício Sede e aplicou-se piso tátil em diversas zonas<sup>3</sup>. As alterações produzidas resultaram da iniciativa da FCG e de propostas da equipa Selo Acesso, criada em 2010 por elementos do Centro Português de Design e da Fundação Liga.

No que respeita ao estacionamento, a FCG possui parque de estacionamento da FCG exclusivo para os seus funcionários, mas junto à entrada do edifício do Museu existe um lugar destinado a pessoas com deficiência. Essa vaga encontra-se em piso plano e interliga a rota acessível que liga o exterior do edifício à BA, possuindo sinalização vertical com o símbolo internacional de acesso.

### **V. 2. 2. Espaços internos: mobiliário e equipamento**

Quando o leitor com deficiência visual chega à entrada principal da Biblioteca de Arte não encontra degraus nem escadas, sendo possível uma circulação contínua e sem obstáculos.

Na porta exterior encontra-se afixado o horário de funcionamento em caracteres ampliados, contrastantes e em relevo, possibilitando uma leitura tátil. Encontram-se também afixadas as indicações “puxe” e “empurre”, que permitem igualmente uma leitura tátil, orientando os leitores que se desloquem do espaço exterior e interior respetivamente.

---

<sup>3</sup> As melhorias efetuadas encontram-se no *Guia Acesso*, estando também disponível na FCG uma versão em Braille.

Apesar da porta exterior não poder ser aberta com um único movimento, dada a sua robustez, as portas interiores já cumprem esse requisito. Sendo de vidro, as portas possuem na sua parte inferior revestimento resistente a impactos provocados por bengalas, diferenciação na cor do vidro (mais escuro) e integram uma faixa ao longo de toda a sua largura, facilitando a identificação desse elemento arquitetónico.

Ao entrar no edifício da BA o leitor dispõe de um bengaleiro, onde pode depositar os objetos mais volumosos, como mochilas e guarda-chuvas, permitindo maior conforto.

A nível da iluminação, na entrada de acesso aos espaços são evitados os contrastes excessivos de luminosidade, facilitando a adaptação sensorial de pessoas com deficiência visual. A iluminação, cores e contrastes entre as paredes, o piso e as portas permitem a perceção dos diferentes elementos arquitetónicos.

À semelhança do vidro presente nas portas, a Sala de Leitura dispõe de um controlo da iluminação ambiental através de uma proteção que é proporcionada pelo próprio vidro. Verifica-se no entanto a ausência de mecanismos individuais de controlo da iluminação artificial, que possibilitariam ajustar a intensidade da luz e evitar reflexos. Tais mecanismos apenas se encontram no Espaço Multimédia, mas para o conjunto do espaço e não para áreas específicas.

Recomenda-se, a nível internacional, que deve existir uma rota acessível que permita a interligação de todos os setores desde a entrada principal (IFLA, 2005). Observa-se na BA uma estruturação do espaço, que permite interligar a Sala de Leitura, Serviço de Referência, computadores para pesquisa no catálogo e área de reprodução de documentos. Apesar de não existir piso tátil direcional, a organização interna dos espaços é perceptível, evitando becos e áreas sem uso. Os objetos suspensos, como extintores estão devidamente sinalizados.

O piso apresenta uma superfície regular e estável, encontrando-se as carpetes devidamente embutidas, fixas e niveladas. Existe também um contraste com as paredes e outros equipamentos, não possuindo desenhos que causem a sensação de tridimensionalidade.

Não sendo possível aceder a outro piso da BA através de elevador, as escadas existentes cumprem a generalidade dos requisitos de acessibilidades constantes no Decreto-Lei nº 163/2006 de 08 de agosto (Decreto-Lei nº 163/06): os degraus possuem uma adequada relação dimensional de altura (espelho) e comprimento (cobertor) de 0,17m X 0,33m; apresentam uma largura de 1,37m; têm um patamar quando ocorre mudança de direção, possuindo este uma dimensão igual à largura da escada; os corrimãos estão devidamente fixos, garantindo condições seguras de utilização e, prolongam-se 0,31m antes do início e após o último degrau.

No que diz respeito ao mobiliário, a organização/*layout* da Sala de Leitura permite a mobilidade com bengalas, assim como o contato entre leitores, evitando isolamentos (Estabel e Moro, 2006; Leite e Ribeiro, 2002). Por outro lado, o facto das estantes possuírem indicação em relevo do assunto das obras, permite o fácil alcance e localização das obras de referência das temáticas pretendidas, podendo este sistema ser melhorado, pois segundo um colaborador “a *sinalização das estantes da Sala de Leitura não é adequada*” (Ent.2).

As mesas encontram-se distribuídas por todo o espaço da Sala de Leitura e possuem revestimento opaco, não apresentando verniz nem polimento brilhante que cause reflexos. As cadeiras não se encontram fixas ao chão, permitindo uma utilização parcialmente flexível, devido ao seu elevado peso.

A nível de equipamentos destaca-se a existência de um posto adaptado para pessoas com deficiência motora, que permite que consultem o catálogo sentadas, encontrando-se a uma altura menor que os restantes postos, que destinam-se a uma consulta em pé.

Nos terminais de consulta da Sala de Leitura e no Espaço Multimédia existem computadores com monitor de 17 polegadas tela plana, que facilitam a visualização de conteúdos ampliados. Na Sala de Reservados disponibilizam-se lupas para ampliação de textos e imagens, assim como suportes para o auxílio à leitura e apoio de textos complementares. As fotocopiadoras existentes permitem também efetuar uma ampliação com qualidade.

Por fim, salienta-se o facto do aviso de chegada das obras ser transmitido para todos os setores da Sala de Leitura de forma visual intermitente, não sendo necessário qualquer aviso sonoro, pois face à presença de leitores com deficiência visual, os profissionais que se encontram no balcão de leitura colocam as obras diretamente na mesa dos mesmos.

A principal lacuna prende-se com a ausência de equipamentos específicos, como refere um bibliotecário: *“não temos equipamento adequado, nem informático, nem de leitura”* (Ent.3). Com efeito, a Biblioteca de Arte não possui equipamentos essenciais de apoio a leitores com deficiência visual, tais como impressora Braille, computadores com *software* de leitura de ecrã ou *scanner* que efetue a digitalização de documentos com reconhecimento ótico de caracteres.

### **V. 3. Política de Desenvolvimento de Coleções**

Ao nível de recursos de informação específicos para leitores com deficiência visual, verificou-se que a Biblioteca de Arte não integra nas suas coleções obras em Braille, nem audiolivros. Esse aspecto também foi referido pelos colaboradores como um dos elementos em falta para assegurar as condições adequadas para leitores com deficiência visual:

*“Não temos obras em Braille.”* (Ent.3)

Opinião partilhada por outro entrevistado:

*“(...) a falta de obras em Braille.”* (Ent.6)

Analisando a Política de Desenvolvimento de Coleções da Biblioteca de Arte (FCG, 2007), verificou-se que de acordo com o plano de aquisições, não se encontra consignada/prevista a aquisição de exemplares nesse formato, fruto do escasso número de leitores com essas características, sendo algo que também se reflete na inexistência de procedimentos normalizados para o efeito:

*“Dado ser extremamente raro aparecerem leitores com deficiência visual, não existe um documento nem sistema formalizado para este tipo de leitores.”* (Ent.1)

De referir que ter alguns exemplares de obras em Braille não seria significativo, pois em investigação o leitor faz uma consulta intensiva dos recursos. Além disso, a



leitura de uma obra em Braille tem subjacente determinadas particularidades que faz com que não possa ser realizada da mesma forma que a leitura de uma obra convencional (Dallabrida e Lunardi, 2008). Nesse sentido, evidencia-se a importância de recursos noutra tipo de formato.

Face à inexistência de livros em Braille e de audiolivros, e sendo “a literatura corrente adquirida pela BA (...) constituída basicamente por documentos em suporte livro ou eletrónico” (FCG, 2007), estes últimos assumem particular importância para os leitores com deficiência visual, sendo por isso objeto de análise no subcapítulo seguinte.

## V. 4. - Acessibilidade digital

A acessibilidade digital implica a ausência de barreiras no acesso a conteúdos em suporte/formato eletrónico, através de computador ou outro dispositivo (Torres, Mazzoni e Alves, 2002).

No domínio digital, encontrando-se a BA representada em diferentes/distintos suportes, efetuou-se uma análise detalhada tendo em conta as normas específicas de avaliação de acessibilidade de conteúdo digital, assim como as especificidades do tipo de coleções disponibilizadas.

### V. 4. 1. Site Web

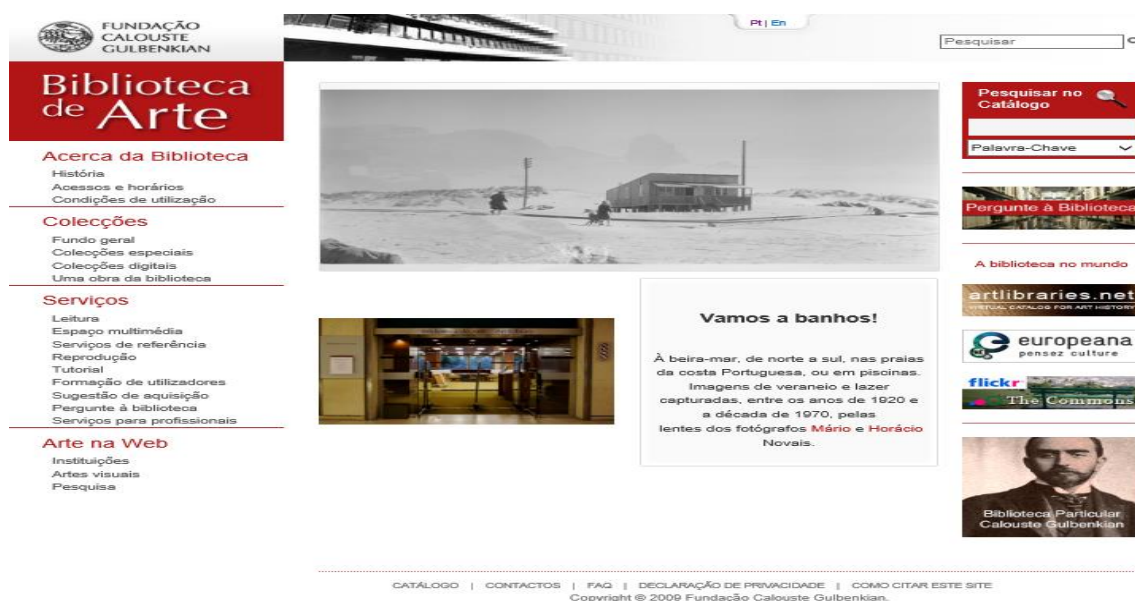


Figura 2: Site Web da Biblioteca de Arte


Não tendo sido previamente concebido tendo em conta as especificidades dos leitores com deficiência visual, evidencia-se, no entanto, no *site* da BA, o preenchimento de diversos requisitos, quer ao nível de conteúdos, quer de navegabilidade e serviços, como se verifica na análise efetuada a partir da grelha de avaliação da acessibilidade digital (apêndice D):

#### Quadro de Análise do *Site*

Conteúdos	<p>1. A nível de conteúdos apresenta-se um conjunto de elementos essenciais num <i>site</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificação da missão e descrição dos serviços prestados, mencionando a organização onde se insere;</li> <li>- Lista de contatos (correio postal, endereço de correio eletrónico, fax e telefone);</li> <li>- Eventos programados ou a decorrer;</li> <li>- Um conjunto de FAQ (perguntas mais frequentes) referentes a diversos conteúdos e serviços.</li> </ul> <p>2. A informação é apresentada de forma clara, através da utilização de um estilo constante que permite ao leitor identificar facilmente os elementos que lhe interessam. Nesse sentido, mantém-se uma imagem consistente com a que é utilizada noutros suportes, como folhetos informativos.</p> <p>A informação é publicada em formato <i>html</i>, permitindo a leitura no próprio <i>browser</i>, não sendo necessário descarregar qualquer programa.</p> <p>Existe uma uniformidade nas fontes/tipo de letra utilizada, assegurando-se o contraste entre o texto e o fundo.</p> <p>Dada a missão da BA, que serve um público especializado onde se incluem investigadores estrangeiros, apresenta-se também uma versão do <i>site</i> em inglês.</p> <p>3. A informação publicada integra um arquivo, destacando-se o <i>link</i> “uma obra publicada”, cujos conteúdos arquivados são pesquisáveis através de uma caixa de pesquisa disponibilizada para o efeito.</p> <p>4. As questões ligadas/relacionadas com a utilização da informação e direitos de autor encontram-se salvaguardadas, nomeadamente quanto às normas de reprodução de documentos.</p>
Acessibilidade	<p>5. O <i>site</i> encontra-se registado nos principais diretórios e motores de pesquisa, facilitando a sua rápida identificação/encontro. Também existe uma divulgação/promoção do <i>site</i> da BA através de <i>links</i> para o seu endereço noutros <i>sites</i>.</p> <p>6. Existe uma compatibilidade de <i>browsers</i>, sendo possível aceder através do <i>Google Chrome</i> e <i>Internet Explorer</i>.</p> <p>7. Verifica-se rapidez no <i>download</i> da primeira página/página principal (<i>homepage</i>), assim como das restantes páginas do <i>site</i>.</p> <p>8. A <i>homepage</i> contém metadados para registo nos motores de busca.</p> <p>9. Existe uma estratégia de divulgação do <i>site</i> noutro tipo de suportes, nomeadamente na <i>newsletter</i> da FCG, assim como na agenda de eventos.</p>
Navegabilidade	<p>10. Apresenta-se um conjunto vasto/diversificado de ligações na <i>homepage</i>, disponibilizando-se um motor de busca que permite encontrar rapidamente a informação pretendida.</p>

	<p>11. Todas as páginas dispõem de barra de navegação com ligação à informação essencial do <i>site</i>, assim como à página principal.</p>
Facilidades para leitores com necessidades especiais	<p>12. Não houve/existiu uma preocupação prévia de estruturação do <i>site</i> tendo em conta potenciais utilizadores com deficiência visual. Ainda assim, a conceção do <i>site</i> permite uma utilização parcialmente acessível por este tipo de leitores, em virtude da presença dos seguintes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Existência de informação abundante em formato texto, permitindo a sua leitura por <i>software</i> específico;</li><li>- Evita-se o uso supérfluo de imagens;</li><li>- Utilização de contraste entre o texto e o fundo da página;</li><li>- Existência de caixa de pesquisa no início da página;</li><li>- O tamanho do texto pode ser aumentado com as opções do <i>browser</i>.</li></ul> <p>13. Através da utilização do <a href="#">AccessMonitor</a><sup>4</sup>, validador automático desenvolvido pela Unidade ACESSO da Fundação para a Ciência e a Tecnologia, verificou-se que a página principal do <i>site</i> da BA não passa na bateria de testes aplicada, obtendo-se um índice de 4.3 numa escala de 1 a 10.</p> <p>Segundo a validação efetuada, encontraram-se os seguintes elementos adequados no <i>site</i> da BA:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Identificação do idioma principal da página com o código “pt”;</li><li>- Existência de título na página, identificando os conteúdos e o propósito do <i>site</i>;</li><li>- Formulários com botão de envio;</li><li>- Presença de elementos “link” para navegação.</li></ul> <p>Em relação a erros detetados, encontraram-se os seguintes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- O primeiro <i>link</i> da página não conduz ao início do conteúdo principal;</li><li>- Existência de imagens sem legenda (não conseguem ser identificadas pelas tecnologias de apoio por não possuírem um equivalente alternativo textual colocado no atributo “alt”);</li><li>- Inexistência de cabeçalhos marcados na página (os cabeçalhos facilitam a identificação as diferentes secções num documento).</li></ul>

**Amostra recolhida:**


**Página:**  <http://biblarte.gulbenkian.pt/Biblarte/pt/Home>  
**Título:** Biblioteca de Arte - Fundação Calouste Gulbenkian  
**Tamanho:** 32 KB (32724 bytes)  
**Número de Elementos:** 462  
**Data/Hora:** 16/08/2014 - 21:53 GMT

**Resultados compilados**


**I. Sumário**

O índice que encontra no *AccessMonitor* é uma unidade de valoração utilizada em todos os testes do validador e cujo resultado final sintetiza e **quantifica o nível de acessibilidade alcançado**. O índice está representado numa escala de 1 a 10, representando o valor 10 uma adopção plena da boa prática induzida pelo *AccessMonitor*. **O índice é um indicador que se destina ao uso exclusivo dos criadores do sítio Web**. Todos os testes do *AccessMonitor* têm a sua fundamentação nas WCAG 2.0 do W3C.

**Esta página não passa a bateria de testes do *AccessMonitor* de nível "A"**



Nível	Testes realizados			
	Ok	Erros	Avisos	Total
A	1	9	4	14
AA	0	0	2	2
AAA	0	1	0	1



<sup>4</sup> O *AccessMonitor* usa como referência a versão 2.0 das Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web (WCAG 2.0) do W3C.

<b>Serviços</b>	<p>14. A interação entre a Biblioteca de Arte e o leitor, para efetuar qualquer contato ou para o esclarecimento de alguma dúvida, é proporcionada através de correio eletrônico e de chat <i>online</i>.</p> <p>A interação também é proporcionada através da disponibilização de formulários <i>online</i>, quer para efetuar sugestões de aquisição de obras, quer para escrever algum comentário ou colocar questões na área das artes visuais (Serviço de Referência Virtual). A existência deste tipo de formulários permite que o leitor efetue o preenchimento diretamente, sem necessidade de descarregar previamente o formulário no computador, submetendo-o aos serviços.</p> <p>Todas as solicitações efetuadas são objeto de resposta rápida, não excedendo as 48 horas.</p>
<b>Gestão</b>	<p>15. A BA utiliza vários indicadores de desempenho para auxiliar na gestão do seu <i>site</i> e melhorar o serviço prestado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de visitantes únicos;</li> <li>- Nº médio de visitantes únicos/mês;</li> <li>- Nº de visitas;</li> <li>- Média de visitas por visitante;</li> <li>- Nº de páginas consultadas.</li> </ul> <p>16. São ministradas aos utilizadores ações de formação sobre os recursos eletrónicos da BA e sobre a avaliação da informação na internet. Estas ações têm por objetivo otimizar as pesquisas realizadas e dotar os leitores das ferramentas necessárias para rentabilizar os recursos existentes na BA.</p>
<b>Privacidade e proteção de dados individuais</b>	<p>17. O <i>síte</i> disponibiliza uma política/declaração de privacidade onde se encontram definidas as questões relacionadas com a proteção e confidencialidade dos dados individuais. Nesse sentido encontra-se definida a forma como a informação é utilizada, assim como o tipo de dados que são recolhidos. De igual modo, a BA compromete-se a “não divulgar dados a terceiros e observar requisitos de segurança que impeçam a sua interseção” (FCG, 2014b).</p>

**Quadro 2: Análise do *Síte* (adaptado de Oliveira, Santos e Amaral, 2003)**

#### **V. 4. 2. Catálogo**

O catálogo da Biblioteca de Arte encontra-se disponível em linha. Não está alojado dentro do *síte*, dispondo de um URL próprio (Uniform Resource Locator).

Observam-se no catálogo funcionalidades que facilitam o acesso por leitores com deficiência visual:

- disponibiliza-se cerca de 50% da informação existente para visualização em livre acesso (excluindo capas e sumários), através de uma digitalização efetuada com boa qualidade;
- elevado número de conteúdos digitais com possibilidade de *download* e impressão;
- possibilidade de efetuar zoom sobre as imagens digitais;
- houve uma preocupação em descrever os *links*, através da inserção de uma caixa de descrição dos conteúdos;

- todos os registos bibliográficos têm um *QR Code (Quick Response Code)*, que permite a leitura por dispositivos móveis, transformando a informação numa descrição áudio. Esta aplicação insere-se numa linha de estratégia que a BA tem vindo a desenvolver de disponibilização de conteúdos e captação de novos públicos, constituindo também um importante instrumento de acesso a recursos pelos leitores com deficiência visual;

- o catálogo permite a ligação ao Google Books através de uma interface de programação (API), sendo o processo efetuado através do ISBN da obra;

- existe um conjunto de canais de RSS que podem ser subscritos pelo leitor, permitindo-lhe apropriar-se da informação bibliográfica e ser alertado quando exista alguma alteração ou novas obras.

Na Biblioteca de Arte efetua-se a digitalização do conteúdo corrente: capas e sumários de todas as obras que dão entrada, sendo associados ao registo bibliográfico. Efetua-se também a digitalização de conteúdo textual que possa ser digitalizado com qualidade, destacando-se os catálogos de exposições de arte portuguesa.

Ao nível das coleções especiais, procura-se cada vez mais efetuar a digitalização como forma de garantir uma maior conservação e preservação das obras (Costa, Silva e Ramalho, 2010). Neste caso, os ficheiros são produzidos por uma entidade externa, mas é a BA que define o conteúdo dos ficheiros e realiza o respetivo controlo de qualidade. Não se utiliza compressão nem se alteram as características do objeto original. Por outro lado, os ficheiros têm associados metadados técnicos que asseguram a sua migração de modo a que outros sistemas os possam interpretar.

A manipulação ocorre nos ficheiros JPEG, sendo criados PDF para disponibilizar ao público.

O PDF é realizado a partir do momento em que a coleção está descrita. A opção por este tipo de formato prende-se com o facto de ser o mais adequado para descarregar e ao qual se pode aceder através de qualquer sistema operativo sem custos adicionais (Martins, 2011; Martins, 2012). Por outro lado, não há um registo bibliográfico para uma imagem: na maioria das coleções não há um registo bibliográfico para uma fotografia ou uma planta, mas para um conjunto. Nesse sentido, torna-se viável selecionar vários JPEG, fazer um conjunto e disponibilizar

através de um PDF. Posteriormente o PDF é associado ao registo bibliográfico, permitindo o acesso quando o leitor efetua a pesquisa:

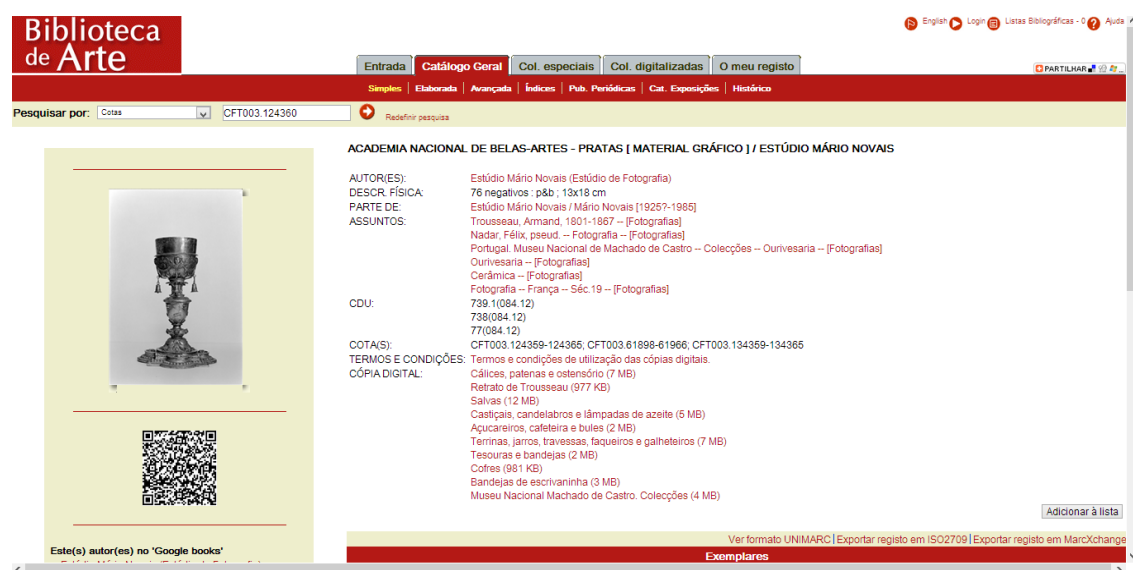


Figura 3: Pratas/Estúdio Mário Novais

Não obstante as funcionalidades referidas, ao utilizar o catálogo, o leitor com deficiência visual depara-se com dificuldades: os PDF não são gerados com reconhecimento ótico de caracteres, pelo que os elementos textuais, não são pesquisáveis nem podem ser lidos pelos programas leitores de ecrã.

Por outro lado, o sistema de informação não permite que efetue uma pesquisa bibliográfica autónoma:

*“Se quiser pedir um livro não o consegue fazer autonomamente, porque o sistema de informação não tem uma interface adaptada a cidadãos com necessidades especiais. Não quer dizer que não possa utilizar, mas não estão reunidas as condições para que o possa fazer de forma autónoma.”* (Ent.4)

Além do sistema de informação, a ausência de *software* específico, referida no ponto V. 2. 2., também condiciona a pesquisa no catálogo:

*“Nos computadores não temos software que permita a pessoas com estas características fazer pesquisas.”* (Ent.2)

Opinião corroborada por outro entrevistado:

*“Hoje em dia existem programas específicos e aqui na BA não existem esses*

*equipamentos, pelo que não conseguem fazer uma pesquisa autónoma.” (Ent.7)*

#### **V. 4. 3. Redes Sociais**

A informação disponível quer no *site*, quer no catálogo, pode ser partilhada nas redes sociais, que constituem assim um importante veículo/instrumento de comunicação (Martins, 2012). Nesse sentido/âmbito, como já referido, a Biblioteca de Arte também se encontra presente nas plataformas sociais: Flickr, Slideshare, Scribd, no Art Libraries Net e na Europeana.

Destas plataformas, o Flickr, rede social de partilha de fotografias, é a mais representativa. Tratando-se de uma rede à qual a BA aderiu em 2008, gradualmente tem vindo a alcançar um número cada vez maior de utilizadores. Um dos objetivos do Flickr prende-se com a procura do conhecimento da comunidade sobre as fotografias que são publicadas.

Dentro dessa rede aderiu ao “The Commons”, um projeto sugerido ao Yahoo pela Biblioteca do Congresso, com o objetivo de disponibilizar o conteúdo fotográfico de bibliotecas, arquivos e museus, sem direitos de autor associados. Todas as fotografias são publicadas com uma licença especial que refere que não existem restrições de copyright.

O Slideshare é utilizado para promover algo sobre a BA, nomeadamente quando se efetua uma apresentação nalgum colóquio ou congresso.

O Scribd é uma plataforma de partilha de conteúdos, onde cada documento encontra-se descrito individualmente. O Scribd efetua reconhecimento ótico de caracteres quando se efetua o *upload*, permitindo pesquisar dentro do documento.

Importa reter que à semelhança do catálogo, nas diferentes plataformas onde a BA se encontra representada, as imagens são todas descritas e essa descrição é sistemática e estruturada: há sempre um título, uma descrição e uma indexação.

#### **V. 4. 4. Serviço de Referência Virtual**

O Serviço de Referência Virtual introduziu um novo horizonte na pesquisa de informação da Biblioteca de Arte, ajudando o leitor de modo rápido e eficaz.

Através de uma aplicação é possível responder ao público através de conversação em tempo real via “chat”. Possui ainda uma funcionalidade que permite deixar uma pergunta que origina um e-mail aos bibliotecários de referência, sendo este o meio mais utilizado.

O sistema implementado é de fácil utilização, possuindo uma interface simples para o leitor que, desse modo, não precisa de se deslocar à BA para ter acesso a um atendimento personalizado com um profissional de informação. Com efeito, o leitor dispõe de uma resposta rápida e com qualidade às suas solicitações, obtendo uma orientação na pesquisa de informação bibliográfica.

O Serviço de Referência virtual encontra-se devidamente divulgado, quer no *site* da BA, quer num folheto concebido para o efeito.

Trata-se de um serviço de valor acrescentado que, constituindo para muitos leitores o primeiro contacto com a BA, facilita a sua integração. Com efeito, ao esclarecer os utilizadores, funciona como um meio de inclusão, podendo também servir para captar novos leitores que, de outro modo, não se deslocariam à biblioteca (Paula e Carvalho, 2009).

#### **V. 4. 5. Base de dados de artigos de imprensa**

No Espaço Multimédia encontra-se disponível a Cision, base de dados de artigos de imprensa portuguesa sobre arte, que possui uma atualização diária das notícias sobre artes visuais publicadas pelos diversos meios sociais (Imprensa, Tv, Rádio e Internet).

Através da Cision o leitor tem acesso a notícias devidamente formatadas, permitindo efetuar uma pesquisa por tema/assunto ou utilizar filtros que possibilitam uma restrição por âmbito (nacional, regional e internacional), assunto e período cronológico (hoje, últimos 3 dias e última semana). Após selecionar as notícias que lhe interessam, o leitor pode convertê-las em texto através de um processo de reconhecimento automático de caracteres (OCR).



Este recurso constitui uma mais-valia para o leitor com deficiência visual, uma vez que pode aceder num mesmo local a um conjunto vasto de notícias sobre uma temática do seu interesse, encontrando-se desse modo facilitada a pesquisa:

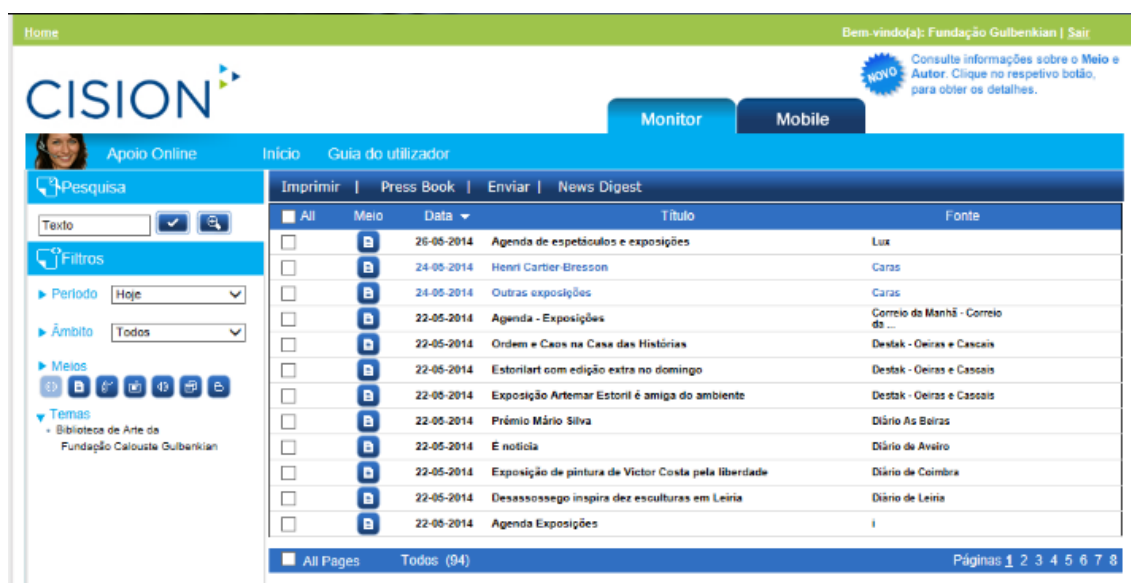


Figura 4: Base de dados Cision

Por outro lado, o sistema permite que o leitor envie para o seu e-mail a notícia selecionada, encontrando-se esta sob a forma de um PDF com boa legibilidade gráfica e constituído com reconhecimento ótico de caracteres. Deste modo, é possível a sua leitura pelos programas leitores de ecrã, que a biblioteca não possui, mas que o leitor pode integrar no seu computador pessoal.

## V. 5. - Acessibilidade atitudinal

A acessibilidade atitudinal consiste na ausência estigmas, preconceitos ou qualquer tipo de discriminação no tratamento e atendimento (Fialho e Silva, 2012).

No decurso do estágio constatou-se que na FCG uma parcela significativa dos recursos humanos se encontra habilitado para lidar com a deficiência: os seguranças da FCG tiveram formação ao nível de comunicação/orientação de pessoas com deficiência visual e em cadeiras de rodas. Os profissionais que efetuam atendimento ao público também tiveram formação nesse sentido, especialmente os que estão nas cafetarias ou que desempenham a função de telefonista.

Além disso a FCG integra seis colaboradores com deficiência, cumprindo a cota mínima estabelecida por lei.

#### V. 5. 1. Acolhimento de deficientes visuais

Para analisar o tipo de acolhimento ministrado aos deficientes visuais foi necessário verificar previamente se existia um número significativo de utilizadores nessa situação. Nesse sentido, inquiriram-se os colaboradores da BA relativamente ao atendimento de leitores com deficiência visual.

Dois dos entrevistados, pelas funções que desempenham, não efetuam atendimento ao público, pelo que não responderam à questão.

Obtiveram-se os seguintes resultados:

	Técnicos Superiores		Assistentes técnicos	
	N	%	N	%
Sim	1	(50)	1	(33,33)
Não	1	(50)	2	(66,67)
Total (N = 100%)	2		3	

**Quadro 3: Atendimento de leitores com deficiência visual**

As respostas obtidas oscilam entre:

- colaboradores que já receberam leitores com ambliopia no seu setor

*“Já recebi um leitor com grau de visão reduzido.”* (Ent.2)

*“Esteve cá um rapaz com baixa visão.”* (Ent.5)

- colaboradores que nunca efetuaram o atendimento de leitores com deficiência visual

*“Nunca atendi nenhum invisual.”* (Ent.6)

*“Não me lembro de receber ninguém com deficiência visual, apenas com deficiência motora.”* (Ent.3)

Nesta resposta destaca-se a existência de leitores com outro tipo de deficiência, o que também foi corroborado por outro entrevistado:

*“Surgem leitores com deficiência física.”* (Ent.5)

Com efeito, no decurso do estágio não se verificou na BA a presença de leitores com deficiência visual. Observou-se apenas a existência de investigadores de idade

mais avançada que necessitam de consultar os conteúdos digitais em tamanho ampliado, assim como utilizar suportes para facilitar a leitura de algumas obras.

Por outro lado, a existência de leitores com deficiência física foi verificada diariamente, constatando-se uma presença assídua dos mesmos leitores com dificuldade de locomoção. Este aspeto reafirma que a BA reúne as condições ideais ao nível de acessibilidade física.

Ao nível de procedimentos existentes, salienta-se/evidencia-se uma procura de um atendimento eficaz e eficiente às solicitações de informação efetuadas, que é possível através de um acolhimento adequado, pautado pela proximidade e interação com os bibliotecários:

*“O acompanhamento destes leitores, caso apareçam, é muito personalizado.”*  
(Ent.1)

Este é aliás uma constante na atividade da BA, caracterizada por um serviço de qualidade que é extensível a qualquer tipologia de leitor:

*“Foi-lhe dado o apoio que costumamos dar a todos os utilizadores.”* (Ent.2)

*“Ajudarei como qualquer outro leitor, com a sensibilidade que será outra, tendo em conta a sua deficiência.”* (Ent.7)

Na questão relativa à perceção sobre a preparação que possuem para responder às necessidades de acesso à informação de leitores com deficiência visual, obtiveram-se os seguintes resultados:

	Técnicos Superiores		Assistentes técnicos	
	N	%	N	%
Sim	1	(25)	2	(66,67)
Não	3	(75)	1	(33,33)
Total (N = 100%)	4		3	

**Quadro 4: Perceção sobre a preservação**

Através das respostas obtidas foi patente que os entrevistados encontram-se divididos:

- perceção de que não se encontram preparados, face à constatação de que é uma área com especificidades que não dominam

*“É uma área em que não tenho conhecimento adequado (conhecimento e*

competências).” (Ent.4)

*“Não temos formação específica.”* (Ent.3)

*“Não tenho qualquer formação e nem sei se existe.”* (Ent.7)

- consciência de que não tendo realizado ainda qualquer tipo de atendimento a esse nível, torna-se difícil fazer esse tipo de avaliação

*“Considero-me preparado, apesar de nunca o ter feito.”* (Ent.6)

- esforço em procurar soluções alternativas, assim como em reutilizar e readaptar os recursos existentes, tornando-os mais acessíveis

*“Conheço as possibilidades que o catálogo e o site dão para utilização por este tipo de leitores, pois são ferramentas com que lido diariamente, pelo que conheço as funcionalidades que permitem facilitar a consulta (...) como acompanhamento a legislação nessa área, conheço alguns procedimentos básicos (...) sei fornecer cópias que sejam legíveis por este tipo de leitores.”* (Ent.1)

#### V. 5. 2. Formação de profissionais

Observou-se que, não obstante o empenho e dedicação dos colaboradores, um dos entraves à realização de um acolhimento adequado prendia-se com a necessidade de formação na área da deficiência:

*“A principal lacuna tem a ver com as áreas de formação.”* (Ent.1)

Nesse sentido, procurou verificar-se se algum dos colaboradores possuía formação efetiva nesse domínio, quer académica (Técnicos Superiores), quer profissional (Assistentes Técnicos), comprovando-se que ninguém era detentor:

	Técnicos Superiores		Assistentes técnicos	
	N	%	N	%
Sim	0	(0)	0	(0)
Não	4	(100)	3	(100)
Total (N = 100%)	4		3	

**Quadro 5: Formação relativa a utilizadores com deficiência**

Ao referir que na sua formação académica não foi abordada a temática da

deficiência, um dos entrevistados referiu que frequentou o Curso de Especialização em Ciências Documentais “(...) no princípio dos anos 80.” (Ent.1), denotando a percepção de que os cursos atuais contemplam/incluem no seu currículo as questões associadas à deficiência.

Destaca-se ainda o facto de, ainda que não ministrada de modo aprofundado, ter vindo a existir uma preocupação gradual em abordar a temática da inclusão e acessibilidade:

*“(...) Falou-se um pouco em termos de direitos de acesso, de não haver barreiras físicas.”* (Ent.3)

Face à inexistência de formação durante o percurso formativo, procurou-se verificar se tinham frequentado alguma ação de formação extracurricular sobre a deficiência visual, obtendo-se resultados semelhantes:

	Técnicos Superiores		Assistentes técnicos	
	N	%	N	%
Sim	0	(0)	0	(0)
Não	4	(100)	3	(100)
Total (N = 100%)	4		3	

**Quadro 6: Frequência de ações de formação sobre deficiência visual**

Relativamente ao interesse em melhorar os conhecimentos sobre a deficiência através da frequência de uma ação de formação nesse domínio, comprovou-se que a maioria dos colaboradores se encontra motivada:

	Técnicos Superiores		Assistentes técnicos	
	N	%	N	%
Sim	4	(100)	2	(66,67)
Não	0	(0)	1	(33,33)
Total (N = 100%)	4		3	

**Quadro 7: Interesse/motivação em ações de formação sobre a deficiência**

O entrevistado que não possui interesse em formação nesse sentido, destacou a possível ausência de aplicação prática dos conteúdos lecionados em contexto de trabalho:

*“(...) o curso teria de ter uma aplicação prática. Não me iria servir se não viesse cá um leitor com deficiência visual.”* (Ent.5)

Os restantes entrevistados denotaram vontade em valorizar-se

profissionalmente, através da aquisição de novos conhecimentos, sugerindo tópicos bastantes diversificados dentro da área da deficiência:

- concetualização da deficiência visual

*“A formação base que me falta é o conhecimento específico dos diferentes tipos de deficiência e as dificuldades que se colocam para cada uma delas.”* (Ent.1)

*“(...) penso que seria útil introdução à temática da deficiência visual.”* (Ent.2)

- técnicas de atendimento

*“Gostaria sobre questões relacionadas com o atendimento do público com deficiência em geral.”* (Ent.3)

*“O atendimento a invisuais.”* (Ent.6)

- tecnologias de apoio

*“As interfaces para sistemas de informação adequadas para os indivíduos com deficiências visuais.”* (Ent.4)

*“Um colóquio direcionado para as tecnologias.”* (Ent.7)

Por fim, no que diz respeito à seleção de três áreas temáticas preferencias a incluir nos cursos ministrados (Técnicos Superiores e Assistentes Técnicos), obtiveram-se resultados que denotam um manifesto interesse em adquirir conhecimentos sobre as tecnologias de apoio:

	Técnicos Superiores		Assistentes técnicos	
	N	%	N	%
Legislação (nacional e internacional) sobre a deficiência visual	2	(50)	–	–
Especificidades da deficiência/Tipos de deficiência	2	(50)	0	0
Técnicas de atendimento ao leitor com deficiência visual (mobilidade e orientação)	2	(50)	2	(66,67)
Técnicas de comunicação alternativa (Braille, locução para audiolivro)	1	(25)	3	(100)
Sistemas de informação inclusivos (produção de websites e documentos acessíveis)	3	(75)	–	–
Tecnologias de apoio ( <i>software</i> de ampliação de fontes e de leitura de ecrã)	2	(50)	3	(100)
Design inclusivo (estruturação dos espaços, mobiliário e equipamento)	0	0	–	–
Outra: Ergonomia, estruturação de mobiliário e equipamento	0	0	1	(33,33)

**Quadro 8: Áreas temáticas preferenciais a incluir nos cursos**

## Capítulo VI: Propostas e recomendações

Cada vez mais se observa uma procura de inclusão pela arte, sendo exemplo disso o desenvolvimento pelo Museu Nacional de Arte Antiga em colaboração com a ElectroSertec, de uma representação tátil da pintura “As Tentações de Santo Antão”, de Hieronymus Bosch.

Por outro lado, existem em Portugal arquitetos e artistas conceituados com deficiência visual, pelo que não se considera válida a justificação de que *“não se afigura que exista um número maior de utilizadores/leitores com essas características.”* (Ent.2) Como refere Martins (2012), a criação de um espaço inclusivo *“(...) deve ser iniciado a priori, de modo a que em caso de necessidades o serviço esteja já funcional”*. Com efeito, as pessoas com deficiência, seja a nível visual, auditivo ou motor, vão sempre preferir ir a um sítio onde possam aceder sem qualquer restrição ou limitação, pelo que também a Biblioteca de Arte deve estar previamente preparada para receber esses leitores, independentemente desse número ser presentemente reduzido.

Quando questionados relativamente a sugestões/propostas de melhoria da acessibilidade da Biblioteca de Arte, parte dos colaboradores alegou que sendo o número de leitores com deficiência visual muito residual e em virtude das especificidades do seu acervo, não faria sentido efetuar alterações:

*“Sendo uma biblioteca de arte o sentido de visão tem uma grande importância.”* (Ent.7)

Nesse sentido, denotam dúvidas/incertezas relativamente à forma de colmatar/melhorar essa situação:

*“A biblioteca vive muito de imagem, pelo que não sei como se resolveria esse problema/questão.”* (Ent.3)

Muitas destas dúvidas radicam no desconhecimento de que a maioria das pessoas com deficiência visual não é cega, mas com ambliopia (baixa-visão):

*“Fazer um trabalho sobre um quadro sem o poder ver é algo muito complicado.”* (Ent.2)

A nível de sugestões concretas apresentadas, as propostas são bastante diversificadas, com especial enfoque no domínio da acessibilidade digital. Nesse sentido, destacaram a aquisição de *software* específico:

*“A principal sugestão (...) é um instrumento que fica disponível e que possa ser utilizado, prende-se com as tecnologias de apoio, como o software de ampliação de fontes.”* (Ent.1)

Sugestão que é corroborada por outro entrevistado:

*“Existência de software de ampliação.”* (Ent.5)

Com efeito, segundo os autores abordados na revisão de literatura, a ausência de *software* específico nas bibliotecas faz com que os utilizadores com deficiência visual tenham dificuldade em pesquisar nas diversas fontes de informação, como as bases de dados, motores de pesquisa e repositórios temáticos e institucionais (Estabel e Moro, 2006; Martins, 2011; Martins, 2012; Souto, 2006).

Além do *software* específico, no domínio digital também se referiu a necessidade de ter os sistemas de informação adequados, de modo a permitir que o leitor efetue uma pesquisa autónoma:

*“ (...) ter interfaces adaptadas para acesso ao sistema de informação para pessoas com deficiência visual.”* (Ent.4)

A nível de acesso a recursos *online* evidenciou-se que a BA deve possuir *“recursos digitais acessíveis para leitores com deficiência visual.”* (Ent.6), opinião partilhada por outro colaborador que propôs um trabalho colaborativo com especialistas externos à biblioteca: *“(...) há que ver as necessidades básicas: História da Arte, Obras de Referência, ou seja, obras base. Selecionar um conjunto de obras com o auxílio de alguém informado (investigador, professor universitário) e constituir um conjunto básico de recursos de informação (livros, vídeos, links) (...) disponibilizados online e que possam ajudar as pessoas a aceder remotamente.”* (Ent.3)

As propostas apresentadas denotam uma clara preferência dos recursos em formato eletrónico como suporte privilegiado em relação ao papel, observando-se que o enfoque dos desafios de inclusão na atualidade tem bem presente a aplicação das



tecnologias de informação e da comunicação. Ainda assim referiu-se a importância de ter *“obras em Braille.”* (Ent.6)

No plano da cooperação interinstitucional salientou-se a importância de colaboração com outras bibliotecas ao nível da partilha de recursos:

*“Servir de ponto de ligação com outras bibliotecas com recursos. Ser uma plataforma de reorientação. (...) podendo também a BA receber empréstimos de outras bibliotecas e disponibilizar ao leitor, servindo de intermediária, salvaguardando sempre os direitos de autor.”* (Ent.3)

Neste domínio, o Repositório Biblioteca Aberta do Ensino Superior da Universidade de Aveiro, constitui um bom exemplo de criação de uma plataforma de partilha de conteúdos em formato acessível, disponibilizando-se documentos em acesso restrito aos alunos com deficiência, assim como aos utilizadores das instituições cooperantes (Martins, 2012).

Por fim, no que diz respeito à acessibilidade física, sugeriu-se uma melhoria do acesso ao Espaço Multimédia:

*“Um elevador para ir para o Espaço Multimédia.”* (Ent.5)

Cumprindo a Biblioteca de Arte determinados requisitos de acessibilidade, existem no entanto vários aspetos que podem ser melhorados.

Nesse sentido, importa apresentar um conjunto de propostas e recomendações de modo a tornar a informação e conhecimento ainda mais acessíveis, assim como proporcionar a integração de forma mais ativa.

Muitas das sugestões apresentadas implicam investimento reduzido e podem melhorar o acesso à informação não apenas para os leitores com deficiência visual, mas para a generalidade dos leitores da BA, pelo que não se perdem recursos.

**1.** O posto de pesquisa no Catálogo que se encontra na Sala de leitura pode ser melhorado de modo a proporcionar melhores condições físicas de consulta:

- Inserção de um suporte que permita ajustar a altura do monitor;

- Instalação do acesso à base de dados Cision, que apenas se encontra disponível no Espaço Multimédia;

- Disponibilização de *software* específico.

## **2. Efetuar alterações no *site* web, de modo a torná-lo mais acessível:**

- Ao abrir/carregar a página, fazer com o que o cursor fique imediatamente colocado no campo de pesquisa, à semelhança do Google;

- Inserir uma planta da biblioteca, de modo a que o leitor possa identificar previamente os espaços e desse modo planificar o seu deslocamento;

- Hiperligação para o botão da descrição áudio da carreira [756](#) da Carris;

- Inserir o atributo “alt” nas imagens, efetuando uma breve descrição em cada imagem de modo a proporcionar a leitura por *software* específico;

- Após as alterações efetuadas, afixar o Símbolo de Acessibilidade na *Web*, reflexo do esforço/demonstrando que houve um esforço em aumentar a acessibilidade do *site*;

- No âmbito da certificação da qualidade, a BA realiza anualmente um inquérito de avaliação da satisfação aos leitores. Este inquérito encontra-se em suporte papel, pois tem algumas perguntas que não fazia sentido serem feitas através de um inquérito *online*.

Seria importante inserir um inquérito de avaliação da satisfação dos utilizadores que consignasse questões associadas à acessibilidade do *site*, pois deste modo obter-se-ia não apenas a opinião de potenciais utilizadores com deficiência, como ter-se-ia uma noção do número de leitores nessa condição.

## **3. Cooperação com instituições de Ensino Superior, de modo a conhecer melhor as especificidades dos seus alunos e as correspondentes necessidades de informação.**

## **4. Divulgação da oferta formativa sobre a temática da inclusão e incentivo/sensibilização dos funcionários para a sua frequência, ainda que não especificamente da área da biblioteconomia, como a que tem sido promovida pela Associação Acesso Cultura e pelo Instituto Nacional de Reabilitação.**

Exteriormente à Biblioteca de Arte, existem ainda recomendações que poderiam ser postas em prática:

1. Reajustamento dos cursos superiores nas áreas das Ciências da Informação e da Documentação, introduzindo uma cadeira (eventualmente opcional) sobre a temática da deficiência.

2. Inclusão no plano de formação da BAD de um seminário com conteúdos que elucidem os bibliotecários sobre as especificidades da deficiência visual e sobre os recursos de apoio existentes. Este seminário seria feito em colaboração com a ACAPO, fomentando a cooperação interinstitucional e o estabelecimento de parcerias.

### **Seminário**

“Inclusão e acessibilidade em bibliotecas: criação de serviços de valor acrescentado”

#### Conteúdo programático

1. Concetualização da deficiência visual
  - Cegueira
  - Ambliopia
2. Legislação sobre a inclusão de deficientes visuais (permissões/exceções e limitações)
3. Apresentação de modelos de boas práticas
4. Técnicas de atendimento
  - O atendimento presencial
  - O atendimento à distância
5. Técnicas de produção de conteúdos acessíveis
  - Locução para audiolivro
  - Elaboração de livros táteis
  - Documentos em formato eletrónico
6. Estratégias de divulgação de serviços
  - Métodos e técnicas
  - Elaboração pelos formandos de um projeto de divulgação

## Conclusão

Após efetuar a análise de dados e retomando as perguntas de partida formuladas, verificou-se que:

- As medidas tomadas para facilitar a inclusão dos leitores na biblioteca foram sobretudo a nível arquitetónico, através da melhoria dos acessos, estando inseridas numa política geral de desenvolvimento das acessibilidades da FCG;

- A principal barreira a nível arquitetónico prende-se com o acesso ao Espaço Multimédia, ao qual apenas é possível aceder por escadas;

- Em virtude da inexistência de obras em Braille e audiolivros, os recursos eletrónicos constituem/apresentam-se como uma importante fonte de informação e pesquisa. No entanto, sendo simultaneamente um fator de inclusão, têm algumas particularidades inerentes, que também geram dificuldades;

- Os colaboradores da BA desempenham a sua função com dedicação, empenho e eficiência, numa clara abertura à inclusão e respeito pelas diferenças. Denotam motivação e vontade em adquirir conhecimentos sobre a melhor forma de responder às necessidades de acesso à informação de leitores com deficiência. Mostram particular interesse pela área das tecnologias de apoio, num claro alinhamento com a política/estratégia de desenvolvimento tecnológico que a BA tem vindo a seguir.

Com efeito, a Biblioteca de Arte tem estado aberta às inovações e potencialidades que as tecnologias de informação integram na área das Ciências da Informação e da Documentação, quer ao nível da digitalização, quer do acesso aberto, demonstrando valor e impacto através de políticas integradas de gestão dos seus produtos e serviços.

Os estudos desenvolvidos ao nível da avaliação da qualidade e desempenho têm permitido à BA compreender melhor os seus leitores, satisfazendo-os no imediato, assim como antecipar novas necessidades.

É importante que exista oferta inclusiva para perfis diversificados. Na Biblioteca de Arte a informação e o conhecimento encontram-se acessíveis aos leitores com

deficiência visual, mesmo que seja apenas uma parte. Com efeito, tornar uma biblioteca inclusiva não significa que todos os recursos possam ser utilizados de igual modo por todos, mas que tenha pelo menos uma oferta para todos os leitores. Não importa que seja apenas uma solução, mas que exista uma proposta, sem barreiras. Como se observou, sem dúvida que a Biblioteca de Arte cumpre esse requisito de diferentes formas, quer a nível das acessibilidades arquitetónicas, quer no plano digital e dos meios humanos.

Por outro lado, a justificação que os leitores com deficiência visual “não vão” ou “não existem” não serve de motivo para não continuar a investir e a fazer um esforço de melhoria nos serviços e recursos disponibilizados. Ao longo da vida todas as pessoas podem sentir em determinado momento algum tipo de limitação ou incapacidade. Quanto mais a Ciência e a Medicina evoluem, maior é a quantidade de pessoas que sobrevivem a doenças e a acidentes incapacitantes. Nesse sentido, aqueles que atualmente são leitores da Biblioteca de Arte podem vir a sentir alguma dificuldade, mas manter o desejo e a vontade de utilizar os recursos a que acediam anteriormente sem barreiras.

Através das propostas e recomendações elaboradas espera-se que este espaço possa vir a ser ainda mais inclusivo e agregador, captando também novos leitores. A importância da Biblioteca de Arte assume-se pelo carácter único das suas coleções especiais, que não estão disponíveis noutras bibliotecas, constituindo o único local onde os leitores podem aceder a determinados conteúdos.

A Biblioteca de Arte deve continuar a investir na exploração de novos recursos e potencialidades, de modo a disponibilizar todo o tipo de meios humanos e tecnológicos, para apoiar os leitores com deficiência visual, promovendo a sua inclusão e participação na sociedade da informação e do conhecimento.

## Bibliografia

ACAPO. Associação dos cegos e amblíopes de Portugal - Página institucional. [Em linha]. Lisboa: ACAPO, 2014. [Consult. 05 mar. 2014]. Disponível em: <http://www.acapo.pt/>

BARDIN, Laurence - *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 2009.

CONGRESSO EUROPEU de Pessoas com Deficiência - *Declaração de Madrid* [Em linha]. Madrid: Congresso Europeu de Pessoas com Deficiência, 2002. [Consult. 30 abr. 2014]. Disponível em: <http://styx.nied.unicamp.br/todosnos/documentos-internacionais/declaracao-de-madrid-2002>

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisco Arruda - Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade. [Em linha]. *Ciência da Informação*. 39:2 (2010) 129-143. [Consult. 30 abr. 2014]. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n2/11.pdf>

DALLABRIDA, Adarzilse Mazzuco; LUNARDI, Geovana Mendonça - O acesso negado e a reiteração da dependência: a biblioteca e o seu papel no processo formativo de indivíduos cegos. [Em linha]. *Cadernos CEDES*. 28:75 (2008) 191-208. [Consult. 22 mai. 2014]. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ccedes/v28n75/v28n75a04.pdf>

DECRETO-LEI nº163/06. [Em linha]. *D.R. I Série* 152 (06-08-08) 5670-5689. [Consult. 05 mar. 2014]. Disponível em: <http://dre.pt/pdf1s/2006/08/15200/56705689.pdf>

DIRETIVA do Parlamento Europeu e do Conselho 2001/29/CE. [Em linha]. *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*. 167 (2001) 10-19. [Consult. 22 mai. 2014]. Disponível em: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2001:167:0010:0019:PT:PDF>

ESTABEL, Lizandra Brasil; MORO, Eliane Lourdes da Silva - Capacitação de bibliotecários com limitação visual pela educação a distância em ambientes virtuais de aprendizagem. [Em linha]. *Ciência da Informação*. 35:3 (2006) 209-217. [Consult. 30 abr. 2014]. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a20.pdf>

ESTABEL, Lizandra Brasil; MORO, Eliane Lourdes da Silva; SANTAROSA, Lucila Maria Costi - A inclusão social e digital de pessoas com limitação visual e o uso das tecnologias de informação e de comunicação na produção de páginas para a Internet. [Em linha]. *Ciência da Informação*. 35:1 (2006) 94-101. [Consult. 05 mar. 2014]. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/676/582>

FCG. Fundação Calouste Gulbenkian - *Biblioteca de Arte: indicadores de desempenho 2013*. Lisboa: FCG, 2013a.

FCG. Fundação Calouste Gulbenkian - *Biblioteca de Arte: orgânica e atribuições*. Lisboa: FCG, 2013.

FCG. Fundação Calouste Gulbenkian. Biblioteca de Arte: *Site web da Biblioteca de Arte* [Em linha]. Lisboa: FCG, 2014b. [Consult. 06 mar. 2014]. Disponível em: <http://www.biblarte.gulbenkian.pt/>

FCG. Fundação Calouste Gulbenkian. Intranet da Fundação Calouste Gulbenkian. Lisboa: FCG, 2014a.

FCG. Fundação Calouste Gulbenkian. *Site web da Fundação Calouste Gulbenkian* [Em linha]. Lisboa: FCG, 2014. [Consult. 05 mar. 2014]. Disponível em: <http://www.gulbenkian.pt/>

FIALHO, Janaina; SILVA, Daiane - Informação e conhecimento acessíveis aos deficientes visuais nas bibliotecas universitárias. *Perspectivas em Ciência da Informação* [Em linha]. 17:1 (2012) 153-168. [Consult. 19 abr. 2014]. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1277/994>

IFLA. International Federation of Library Associations - *Access to libraries for persons with disabilities: Checklist* [Em linha]. The Hague: IFLA, 2005. [Consult. 23 abr. 2014]. Disponível em: <http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-89e.pdf>

IFLA. International Federation of Library Associations - *Declaração da IFLA sobre as bibliotecas e a liberdade intelectual* [Em linha]. Haia: IFLA, 1999. [Consult. 23 abr. 2014]. Disponível em: [http://archive.ifla.org/faife/policy/iflastat/iflastat\\_pt.htm](http://archive.ifla.org/faife/policy/iflastat/iflastat_pt.htm)

IFLA. International Federation of Library Associations - *Libraries for the blind in the information age: guidelines for development*. [Em linha]. The Hague: IFLA, 2005a. [Consult. 23 abr. 2014]. Disponível em: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/86.pdf>

INE. Instituto Nacional de Estatística - *Censos 2011* [Em linha]. Lisboa: INE, 2014. [Consult. 07 mar. 2014]. Disponível em: [http://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=censos2011\\_apresentacao](http://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=censos2011_apresentacao)

LEI n.º 16/2008. [Em linha]. *D.R. I Série*. 64 (08-04-01) 1894-1983. Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos. [Consult. 05 mar. 2014]. Disponível em: <https://dre.pt/application/dir/pdf1sdip/2008/04/06400/0189401983.pdf>

LEITE, João Manuel Cabral; RIBEIRO, Maria Alice Mouta - Contributos para um conceito de “Biblioteca Inclusiva”. *Integrar* [Em linha]. 19 (2002) 50-56. [Consult. 02 abr. 2014]. Disponível em: [http://sigarra.up.pt/flup/pt/publs\\_pesquisa.FormView?P\\_ID=11322](http://sigarra.up.pt/flup/pt/publs_pesquisa.FormView?P_ID=11322)

MARTINS, Ana Bela; MARTINS, Andrea - Bibliotecários de instituições de ensino superior quebram barreiras. In CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 11, Lisboa, 2012 – *Integração, acesso e valor social*. [Em linha]. Lisboa: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2012. [Consult. 02 abr. 2014]. Disponível em: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/466>

MARTINS, Ana Bela; MARTINS, Andrea - Papel das bibliotecas de ensino superior no apoio a utilizadores com necessidades especiais. *Indagatio Didactica* [Em linha]. 3:2, (2011) 229-239. [Consult. 02 abr. 2014]. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/ID/article/view/1043/975>

NETO, Lúgia Maria Fortes Pinto - *O papel da biblioteca universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual*. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa, 2013. Dissertação de mestrado em Ciência da Informação e da Documentação.

NICOLETTI, Tamini Farias - *Checklist para bibliotecas: um instrumento de acessibilidade para todos*. [Em linha]. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2010. Monografia de Conclusão do Curso de Biblioteconomia. [Consult. 30 abr. 2014]. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/28114>

OLIVEIRA, J. N.; SANTOS, L.; AMARAL, L. - *Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Directa e Indirecta do Estado*. [Em linha]. Braga: Universidade do Minho, 2003. [Consult. 28 mar. 2014]. Disponível em: [www.acessibilidade.gov.pt/manuais/guiaboaspraticas.pdf](http://www.acessibilidade.gov.pt/manuais/guiaboaspraticas.pdf)

OMPI. Organização Mundial da Propriedade Intelectual - *Tratado de Marraquexe* [Em linha]. Marraquexe: OMPI, 2013. [Consult. 16 abr. 2014]. Disponível em: [http://www.acessibilidade.gov.pt/pub/tratado\\_marraquexe\\_pt.html](http://www.acessibilidade.gov.pt/pub/tratado_marraquexe_pt.html)

ONU. Organização Nações Unidas - *Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência*. [Em linha]. Nova Iorque: ONU, 2006. [Consult. 16 abr. 2014]. Disponível em: <http://styx.nied.unicamp.br/todosnos/documentos-internacionais/pdf-convencao-sobre-os-direitos-das-pessoas-com-deficiencia>

ONU. Organização Nações Unidas - *Declaração dos Direitos das Pessoas com Deficiência*. [Em linha]. Nova Iorque: ONU, 1975. [Consult. 16 abr. 2014]. Disponível em: <http://styx.nied.unicamp.br/todosnos/documentos-internacionais/declaracao-dos-direitos-das-pessoas-deficientes-onu-1975>

PAULA, Sónia Nascimento de; CARVALHO, José Oscar Fontanini de - Acessibilidade à informação: proposta de uma disciplina para cursos de graduação na área de biblioteconomia. *Ciência da Informação* [Em linha]. 38:3 (2009) 64-79. [Consult. 30 mar. 2014]. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1640/1339>

PORTUGAL. Biblioteca Nacional de Portugal - *Normas Portuguesas de documentação e informação CT 7*. Lisboa: BNP, 2010. ISBN 978-972-565-457-6.

QUIVY, Raymond - *Manual de investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva, 2008

RESOLUÇÃO nº 112/12 do Conselho de Ministros. *D.R. I Série* [Em linha]. 252 (12-12-31) 7307-7319. [Consult. 28 mar. 2014]. Disponível em: <http://dre.pt/pdf1sdip/2012/12/25200/0730707319.pdf>



RESOLUÇÃO nº 155/07 do Conselho de Ministros. *D.R. I Série* [Em linha]. 190 (07-10-02) 7058. [Consult. 28 mar. 2014]. Disponível em: <http://dre.pt/pdf1sdip/2007/10/19000/0705807058.PDF>

RESOLUÇÃO nº 2010/C 316/01 do Conselho da União Europeia. *Jornal Oficial da União Europeia*. [Em linha]. 316 (2010) 1-4. [Consult. 16 abr. 2014]. Disponível em: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:316:0001:0004:PT:PDF>

RESOLUÇÃO nº 91/12 do Conselho de Ministros. *D.R. I Série* [Em linha]. 216 (12-11-08) 6460-6465. [Consult. 28 mar. 2014]. Disponível em: <http://dre.pt/pdf1sdip/2012/11/21600/0646006465.pdf>

RI. Rehabilitation International - *Carta para o Terceiro Milênio* [Em linha]. Londres: RI, 1999. [Consult. 16 mar. 2014]. Disponível em: <http://styx.nied.unicamp.br/todosnos/documentos-internacionais/doc-carta-para-o-terceiro-milenio-1999>

SOUTO, Leonardo Fernandes - Acesso à informação digital para portadores de necessidades especiais em bibliotecas universitárias. *Questão de ética e cidadania. Cadernos BAD* [Em linha]. 2 (2006) 72-83. [Consult. 30 mar. 2013]. Disponível em: <http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno22006/LFSoutoCBAD206.pdf>

TORRES, Elisabeth Fátima; MAZZONI, Alberto Angel; ALVES, João Bosco da Mota - A acessibilidade à informação no espaço digital. *Ciência da Informação* [Em linha]. 31:3 (2002) 83-91. [Consult. 30 mar. 2013]. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/153/132>

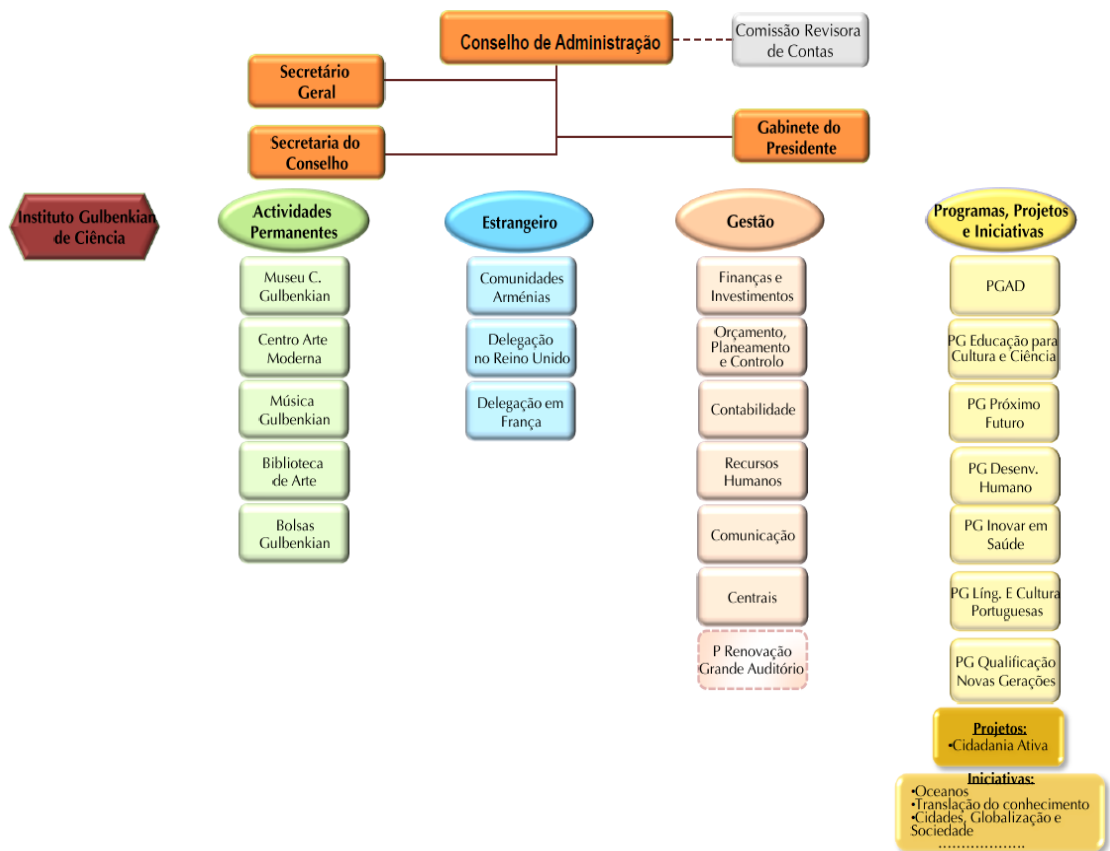
UNESCO. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization - *Declaração de Salamanca sobre princípios, políticas e práticas na área das necessidades educativas especiais*. [Em linha]. Salamanca: UNESCO, 1994. [Consult. 16 abr. 2014]. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001393/139394por.pdf>

W3C. World Wide Web Consortium - Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0

W3C: recommendation 11 December 2008 = *Recomendações para acessibilidade na Internet*. [Em linha]. [S.l.] : World Wide Web Consortium, 2008. [Consult. 16 abr. 2014]. Disponível em: <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>

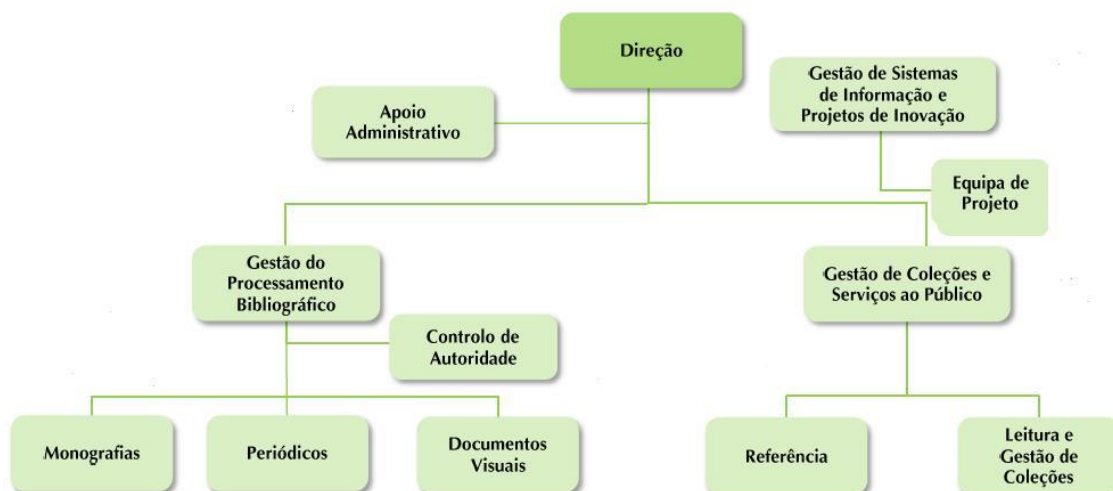
WHO. World Health Organization - *World Report on disability*. [Em linha]. Geneva: WHO, 2011. [Consult. 22 mai. 2014]. Disponível em: [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/report/en/](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/en/)

# Apêndice A: Organograma da FCG



(FCG, 2014a)

## Apêndice B: Organograma da BA



(FCG, 2014a)

## Apêndice C: Checklist de avaliação da acessibilidade física

(arquitetônica, mobiliário e equipamento)<sup>5</sup>

	Sim	Não	Parcialmente	Observações
<b>Espaço envolvente da FCG</b>				
Os transportes públicos de acesso à FCG encontram-se adaptados para o transporte de pessoas com deficiência visual, nomeadamente quanto à existência de aviso sonoro de chegada de transporte e de próxima paragem?			X	Comboio: Estação de Entrecampos  Metro: Estação de São Sebastião (linhas azul e vermelha)  Autocarros: 716, 718, 726, 742, 746, 756
As estações possuem sinalização tátil nas plataformas de embarque?	X			
A distância entre as portas e a plataforma de embarque é adequada?	X			
Os elevadores das estações possuem botões com numeração em Braille?	X			
No percurso entre a FCG e o local de desembarque dos transportes públicos, os semáforos possuem aviso sonoro?			X	
Existem obstáculos nesse percurso?	X			Degraus e manilhas sem grelhas.
A calçada, que dá acesso à FCG, apresenta-se em bom estado de conservação, sem buracos nem pedras soltas no pavimento?			X	
<b>Estacionamento</b>				
Existe estacionamento com lugares destinados a pessoas com deficiência nas imediações da FCG?	X			Parque Berna (subterrâneo) Praça de Espanha (junto ao Restaurante Gôndola)
A FCG dispõe de estacionamento com lugares destinados a pessoas com limitação física?	X			

<sup>5</sup> Adaptado a partir de normas da IFLA sobre a acessibilidade em bibliotecas (IFLA, 2005 e 2005a), Decreto-Lei nº 163/2006 de 08 de agosto (Decreto-Lei nº163/06) e a monografia *Checklist para bibliotecas: um instrumento de acessibilidade para todos* (Nicoletti, 2010).

	Sim	Não	Parcialmente	Observações
Os lugares reservados a pessoas com limitação física possuem sinalização horizontal (pintada no piso) e vertical com o símbolo internacional de acesso?			X	
Os lugares reservados encontram-se em piso plano?	X			
Os lugares reservados encontram-se perto da entrada da biblioteca ou de rota acessível que ligue o estacionamento à biblioteca?	X			
<b>Acessos no jardim e edifício da FCG</b>				
A partir do jardim, a calçada que dá acesso ao edifício da FCG apresenta-se em bom estado de conservação, sem buracos ou pedras soltas no pavimento?	X			
O acesso ao edifício da FCG possui degraus ou escadas?			X	
O piso possui sinalização tátil de alerta ou direcional?		X		
<b>Entrada da Biblioteca</b>				
A entrada da BA possui degraus ou escadas?		X		
A entrada da BA possui porta giratória ou outro dispositivo que não seja acessível?		X		
A circulação na entrada da BA é contínua e sem obstáculos?	X			
A porta de entrada principal, assim como as internas, possuem uma largura mínima de 0,77m e altura mínima de 2,00m?	X			DL 163/2006 de 8 de Agosto
As portas podem ser abertas com um único movimento?			X	
As portas possuem na sua parte inferior revestimento resistente a impactos provocados por bengalas?	X			

	Sim	Não	Parcialmente	Observações
As portas de vidro possuem uma faixa na sua moldura e/ou longo de toda a largura?	X			A solução que existe é adequada: diferenciação na cor do vidro, sendo mais escuro e com suportes de abertura de grande dimensão.
As portas possuem sinalização tátil de orientação?		X		
A BA dispõe de planos/mapas táteis para orientação dos leitores?		X		
A BA possui na sua entrada indicação do horário de funcionamento?	X			
Existem regulamentos em texto impresso ou afixado de cor preta sobre fundo branco e fonte tamanho 16?			X	Os títulos encontram-se com tamanho 16, mas o corpo do texto possui tamanho 12. Utiliza-se a fonte Ottawa.
<b>Espaços internos da BA</b>				
Na entrada de acesso aos espaços são evitados os contrastes excessivos nos níveis de iluminação de modo a facilitar a adaptação sensorial de pessoas com deficiência visual?	X			
A BA dispõe de mecanismos individuais de controlo da iluminação artificial para os seus diferentes espaços, de modo a ajustar a intensidade da luz e evitar reflexos?		X		O Espaço Multimédia possui mecanismos de controlo de iluminação do conjunto do espaço.
A BA dispõe de mecanismos de controlo da iluminação ambiental?	X			Existem uma proteção que é conferida pelo próprio vidro.
A iluminação, cores e contrastes entre paredes, pisos e portas permite a perceção dos diferentes elementos arquitetónicos por pessoas com limitação visual?	X			
Existe uma rota acessível que permite a interligação de todos os setores desde a entrada principal?	X			Sala de Leitura, Serviço de Referência, computadores para pesquisa no catálogo e área reprodução de documentos, mas sem sinalização tátil direcional.

	Sim	Não	Parcialmente	Observações
A organização interna dos espaços é perceptível, evitando becos e áreas sem uso?	X			
A área livre para circulação de uma pessoa possui largura mínima de 1,20m?	X			A dimensão da Sala de Leitura e a disposição do mobiliário permitem a mobilidade com bengalas.
A organização ( <i>layout</i> ) da Sala de Leitura e das estantes de livros considera a utilização por leitores com deficiência visual?			X	A disposição do mobiliário permite o alcance de livros de modo confortável.
As estantes de livros possuem indicação do assunto das obras em relevo?	X			
A disposição do mobiliário permite o contacto entre leitores, evitando isolamentos?	X			
As mesas de leitura possuem revestimento opaco?	X			As mesas não possuem verniz nem polimento brilhante que cause reflexos.
As mesas de leitura situam-se junto a rota acessível e encontram-se distribuídas por todo o espaço?	X			
As mesas possuem uma altura mínima entre 0,75m e 0,85m do piso?	X			0,75m, sendo uma altura acessível e que assegura o conforto dos leitores.
As cadeiras são flexíveis, i.e., podem ser deslocadas?			X	As cadeiras não se encontram fixas ao chão. Permitem uma utilização parcialmente flexível, devido ao seu elevado peso.
A altura das tomadas elétricas está entre 0,40m e 1,00m?		X		
O aviso de chegada de obras é transmitido para todos os setores da Sala de Leitura de forma visual intermitente e auditiva?			X	
A biblioteca dispõe de lupas e régua de leitura para ampliação de textos e imagens?	X			Encontram-se lupas na Sala de Reservados.
Existem fotocopiadoras para ampliação de textos?	X			

	Sim	Não	Parcialmente	Observações
Disponibiliza-se <i>scanner</i> com função de ampliação dos documentos?		X		
Disponibiliza-se <i>scanner</i> que efetue a digitalização de documentos com reconhecimento ótico de caracteres?		X		
A disposição dos computadores nos terminais de consulta cumpre os requisitos de acessibilidade, quer ao nível do mobiliário, quer das suas partes integrantes e periféricos?	X			Existe um posto adaptado para pessoas com deficiência motora que podem consultá-lo sentadas. Encontra-se a uma altura menor do que os restantes postos que são feitos para consulta em pé.
Os computadores estão equipados com <i>software</i> de ampliação de ecrã?	X			
Os computadores estão equipados com <i>software</i> de leitura de ecrã?		X		
Os monitores dos computadores possuem pelo menos 17”?	X			Permite uma melhor ampliação dos conteúdos.
Os monitores dos computadores possuem tela plana?	X			
Os monitores dos computadores dispõem de suporte para elevação?		X		
<b>Piso</b>				
O piso no interior da BA possui uma superfície regular e estável, sem desníveis?	X			
O piso da BA é opaco?	X			No Espaço Multimédia o piso não produz reflexo com a iluminação artificial.
O piso contrasta com as paredes e outros equipamentos arquitetónicos?	X			O piso contrasta com as paredes, não possuindo desenhos que provoquem a sensação de tridimensionalidade.
A BA apresenta piso tátil que sinalize escadas e objetos suspensos, como estantes e extintores?		X		



	Sim	Não	Parcialmente	Observações
As carpetes encontram-se embutidas no piso e estão devidamente fixas e niveladas?	X			
As felpas das carpetes apresentam altura inferior a 6mm?	X			
<b>Escadas</b>				
É possível o acesso a outros pisos através de elevador?		X		
As escadas de acesso a outros pisos encontram-se em rota acessível?		X		Deve evitar-se a presença de escadas em rota acessível.
Os degraus possuem uma adequada relação dimensional de altura (espelho) e comprimento (cobertor)?	X			<b>Alt.(m)</b> <b>Comp.(m)</b> 0,10              0,40 a 0,45 0,125            0,35 a 0,40 0,125 a 0,15    0,75 0,15              0,30 a 0,35 BA: 0,17m X 0,33m
As escadas possuem uma largura mínima de 1,20m?	X			1,37m
As escadas possuem um patamar quando ocorre mudança de direção?	X			
O patamar situado em mudança de direção tem uma dimensão igual à largura da escada?	X			
As escadas possuem corrimãos?	X			
Os corrimãos estão devidamente fixos, oferecendo condições seguras de utilização?	X			
Os corrimãos encontram-se a uma altura entre 0,85m e 0,90m do focinho do degrau?		X		0,73m
Os corrimãos são de secção circular, garantindo um adequado deslizamento?		X		
Os corrimãos prolongam-se pelo menos 0,30m antes do início e após o último degrau?	X			0,31m
Os corrimãos são contínuos, sem interrupção nos patamares das escadas?		X		

## Apêndice D: Grelha de avaliação da acessibilidade digital<sup>6</sup>

		Conteúdo	Acessibilidade	Navegabilidade	Facilidades para leitores com necessidades especiais	Serviços	Gestão	Privacidade e proteção de dados individuais
1	Informação mínima publicada no <i>site</i>	(X)						
2	Apresentação da informação	(X)						
3	Arquivo documental	(X)						
4	Questões legais e direitos de autor	(X)						
5	Registo do <i>site</i> em motores de pesquisa		(X)					
6	Compatibilidade de <i>browser</i>		(X)					
7	Rapidez no <i>download</i> das páginas		(X)					
8	Disponibilização dos metadados		(X)					
9	Promoção do <i>site</i> noutros suportes		(X)					
10	Ligações na primeira página			(X)				
11	Barras de navegação			(X)				
12	Conceção de páginas				(X)			
13	Testes de acessibilidade específicos				X			
14	Interação com e entre os utilizadores					(X)		
15	Indicadores de gestão						(X)	
16	Formação						(X)	
17	Política de privacidade							(X)

<sup>6</sup> Adaptado a partir de *Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Directa e Indirecta do Estado* (Oliveira, Santos e Amaral, 2003).

## Apêndice E: Guião de entrevista aplicada aos Técnicos Superiores da Biblioteca de Arte



<b>Nome:</b>
<b>Sector:</b>
<b>Cargo:</b>
<b>Data:</b>

Esta entrevista tem por objetivo analisar o acesso à informação pelos leitores com deficiência visual na Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian. O estudo tem propósitos exclusivamente académicos, destinando-se à elaboração de um relatório de estágio para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Ciências da Informação e da Documentação.

A identidade dos entrevistados não será revelada no presente estudo, permanecendo anónima e confidencial.

1. Considera que a biblioteca tem condições adequadas para os leitores com deficiência visual (cegos e com baixa visão)? Poderia indicar algumas razões.

---

---

---

2. Caso realize atendimento ao público no seu sector, já recebeu algum leitor com deficiência visual?

---

2.1. Que procedimentos específicos utiliza quando surge um leitor desse tipo?

---

---

---

3. Considera-se preparado para responder às necessidades de acesso à informação dos leitores com deficiência visual?

---

4. Durante a sua formação académica como bibliotecário teve instrução nesse sentido?

---

5. Já frequentou alguma ação de formação sobre deficiência visual?

---

5.1. Que tipo de ação de formação frequentou?

---

6. Gostaria de frequentar alguma ação de formação nessa área (sob a forma de colóquio, curso, seminário ou workshop)? Poderia sugerir um tema específico?

---

7. Indique três áreas temáticas preferenciais que deveriam ser incluídas nos cursos superiores de Ciências da Informação e da Documentação?

- ☐ Legislação (nacional e internacional) sobre a deficiência visual
- ☐ Especificidades da deficiência/Tipos de deficiência
- ☐ Técnicas de atendimento ao leitor com deficiência visual (mobilidade e orientação)
- ☐ Técnicas de comunicação alternativa (Braille, locução para audiolivro)
- ☐ Sistemas de informação inclusivos (produção de websites e documentos acessíveis)
- ☐ Tecnologias de apoio (*software* de ampliação de fontes e de leitura de ecrã)
- ☐ Design inclusivo (estruturação dos espaços, mobiliário e equipamento)
- ☐ Outra \_\_\_\_\_

8. Gostaria de dar alguma sugestão de melhoria da acessibilidade da biblioteca, ao nível de arquitetura e do acesso e utilização de recursos digitais, para leitores com deficiência visual?

---

---

---

Obrigada pelo tempo disponibilizado e pelo seu contributo para este trabalho.

## Apêndice F: Guião de entrevista aplicada aos Assistentes Técnicos da Biblioteca de Arte



<b>Nome:</b>
<b>Sector:</b>
<b>Cargo:</b>
<b>Data:</b>

Esta entrevista tem por objetivo analisar o acesso à informação pelos leitores com deficiência visual na Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian. O estudo tem propósitos exclusivamente académicos, destinando-se à elaboração de um relatório de estágio para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Ciências da Informação e da Documentação.

A identidade dos entrevistados não será revelada no presente estudo, permanecendo anónima e confidencial.

1. Considera que a biblioteca tem condições adequadas para os leitores com deficiência visual (cegos e com baixa visão)? Poderia indicar algumas razões.

---

---

---

2. Alguma vez/já efetuou/realizou o atendimento de leitores com deficiência visual no seu sector?

---

2.1. Que procedimentos específicos utiliza quando surge um leitor desse tipo?

---

---

---

3. Considera-se preparado para responder às necessidades de acesso à informação dos leitores com deficiência visual?

---

4. Durante a sua formação profissional como assistente técnico teve instrução nesse sentido?

---

5. Já frequentou alguma ação de formação sobre deficiência visual?

---

5.1. Que tipo de ação de formação frequentou?

---

6. Gostaria de frequentar alguma ação de formação nessa área (sob a forma de colóquio, curso, seminário ou workshop)? Poderia sugerir um tema específico?

---

7. Indique três áreas temáticas preferenciais que deveriam ser incluídas nos cursos profissionais de Biblioteca, Arquivo e Documentação?

- ☐ Especificidades da deficiência/Tipos de deficiência
- ☐ Técnicas de atendimento ao leitor com deficiência visual (mobilidade e orientação)
- ☐ Técnicas de comunicação alternativa (Braille, locução para audiolivro)
- ☐ Tecnologias de apoio (*software* de ampliação de fontes e de leitura de ecrã)
- ☐ Outra \_\_\_\_\_

8. Gostaria de dar alguma sugestão de melhoria da acessibilidade da biblioteca, ao nível de arquitetura e do acesso e utilização de recursos digitais, para leitores com deficiência visual?

---

---

---

Obrigada pelo tempo disponibilizado e pelo seu contributo para este trabalho.